

**T.C.  
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**E-DEVLET YENİLİKLERİNİN BENİMSENME VE  
YAYINIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER:  
TÜRK E-DEVLET BAĞLAMINDAN BAZI KANITLAR  
İstanbul, Ankara / 2012-2013**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Mutlu SANCAKTUTAR**

**101127203**

**Nisan 2013**

**İstanbul**

**T.C.  
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**E-DEVLET YENİLİKLERİNİN BENİMSENME VE  
YAYINIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER:  
TÜRK E-DEVLET BAĞLAMINDAN BAZI KANITLAR  
İstanbul, Ankara / 2012-2013**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Mutlu SANCAKTUTAR**

**101127203**

**Danışman Öğretim Üyesi**

**Prof. Dr. Belma AKŞİT**

**Nisan 2013**

**İstanbul**

T.C. Maltepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

19.04.2013 tarihinde tezinin savunmasını yapan Mutlu SANCAKTUTAR'a ait "E-Devlet Yeniliklerinin Benimsenme ve Yayınımını Etkileyen Faktörler: Türk E-Devlet Bağlamından Bazı Kanıtlar" başlıklı çalışma, Jürimiz Tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı, Sosyoloji Tezli Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans Tezi Olarak Oy Birliği/Oy Çokluğuyla Kabul Edilmiştir.

Prof. Dr. Nurgün OKTİK  
(Başkan)



Prof. Dr. Belma AKŞİT  
(Üye)  
(Danışman)



Prof. Dr. Serdar Suut ÇELEBİ  
(Üye)



## ÖNSÖZ

Demokratik sosyal devlet ilkeleri açısından, e-devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı, e-hizmetlerinin toplum tabanına eşitlikçi yaygınlıkta ulaştırılmasına bağlıdır. Buradan hareketle, bu tez çalışması, vatandaşların e-hizmetlerden faydalanma yaygınlığına dair mevcut durumların bilinmesine ve mevcut durumların bireysel, toplumsal ve bürokratik dinamiklerinin anlaşılmasına katkı sağlayacak, somut saha bulgularına ulaşmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışma birçok açıdan zordu. Her biri bir birinden ağır kamu kurumlarından ve makamlardan, onca detayda bilgi toplamak ve bunu bürokrasinin merkezi ve yerel boyutlarını yansıtacak kapsamda gerçekleştirmek... Kurumlar bilgi paylaşmayı kabul ederlerse, hangi detayda bilgi sunacaklardı? Hem merkezden, hem yerelden veri toplanabilecek miydi? Sunulan bilgiler merkezi-yerel ayrımında bir bütünlük ve karşılaştırma imkânı sağlayacak mıydı? Araştırma öncesinde, bilgi talep edeceğim makamlardaki bürokratların hiç birisini tanıımıyordum, hiç birisi de beni tanıımıyordu. Muhatap olacağım kişi ve kurumların haklı kaygı ve soru işaretlerine tam yanıt verecek bir plan, söylem ve icra nasıl olabilirdi?

Süreç bana ve mensubu olduğum kurumlara bilimsel, ahlaki, kurumsal, toplumsal ve elbette yasal açılardan çeşitli boyutlarda ve çok yönlü sorumluluklar yüklüyordu. Araştırmanın öncesinde, sırasında ve sonrasında, kişi ve kurum, ilgili tüm taraflara karşı tüm sorumluluklara aynı anda riayet etmek, hiçbir kişisel ve kurumsal hakkın ihlal edilmesine neden olmamak... Böyle bir süreç nasıl tasarlanabilirdi, nasıl icra ve kontrol edilebilirdi?

Gerçi, tez danışmanım ülkedeki en disiplinli ve tecrübeli sosyologlardan ve metot uzmanlarından birisiydi ve çalıştığım kurumda bana yol gösterici olabilecek birbirinden tecrübeli araştırmacı ve idareciler vardı. Süreçte onların desteklerini yanımda biliyordum. Ama araştırma yürütücüsü olarak kendim, Sosyoloji alanına

yeni adım atmıştım, araştırma ise ben ve proje ekibi için birçok açıdan ilkti, alan içinde de bazı açılardan ilklerdendi. Riskler ve zorluklar da bundan kaynaklanıyordu.

Ne mutlu ki, şu ana kadar süreçte hiçbir kişi ve kurumun yasal ve ahlaki herhangi bir hakkını ihlal edecek bir aksama yaşanmadı. Bundan sonra da yaşanmaması için titizlik, dikkat, empati ve sorumluluk, takip eden çalışmaların başlıca niteliklerinden olmaya devam edecektir.

Kamu kaynaklarının en etkin şekilde kamu yararına kullanılması gereğince, araştırmanın kamu yararına ziyadesiyle hizmet ettiğine de vicdanen inanıyorum. Bu inancımın somut dayanakları, tezin ilgili bölümünde detaylıca açıklanmaktadır.

Bütün bunlardan sonra geriye dönüp bakınca, böyle zor ve hassas bağlamda bir araştırma yapmak acaba çok mu iddialı bir çıkış olmuştu?

Sürecin hiçbir aşamasında geriye bakıp “keşke” demedim. Belki de cehaletimdendir, çalışmanın zorlukları karşısında cesaretim bir an olsun sarsılmadı. Ancak, süreç ilerledikçe daha iyi gördüm ki, araştırmaya çeşitli şekil ve içeriklerde yardımcı olan onca kişi ve kurumun bu denli destekleri olmasaydı, daha ilk aşamalarında bile bu çalışma, pişman olmadığım başarısız bir teşebbüsten ileriye geçemeyecekti.

Araştırmaya destek veren onca kişi ve kurum sayesinde, benzer çalışmalar için araştırmacı meslektaşlarımızla her zaman çok severek paylaşabileceğimiz, böyle bir süreci çok daha kolaylıkla yürütebilmelerine yardımcı olabilecek bilgiler, araçlar, metinler ve olumlu tecrübeler ortaya çıktı. Yine onlar sayesinde, hayatın ve bilimin tüm zorluklarına rağmen, artık literatürde böyle bir çalışma var... Tüm olumlu çıktıkları, katkı sunanların şahsında millete ve milletin kurumlarına aittir.

## Hayatın ve Bilimin Tüm Zorluklarına Rağmen Bu Çalışmayı Mümkün Kılanlar

Bu çalışmada yer alma imkânlarımın altyapısındaki bedeli ödenemez, tarifsiz emek ve fedakârlıkları için:

Hayatımın kahramanları Muhterem Anneme ve Merhum Babama,

Bana öğrettikleri her şey için:  
İlkokuldan bugüne tüm okullarımdaki tüm aziz hocalarıma,

Bana bağışladığı onca sabrı, fedakârlığı ve kutsal emekleri için:  
Sevgili Eşim İlknur SANCAKTUTAR'a,

Çalışmaya sağladıkları birbirinden değerli görüş, yönlendirme, düzeltme ve rehberlikleri için:  
**Tez Danışmanım Maltepe Üniversitesi Sosyoloji Bölüm Başkanı Prof. Dr. Belma AKŞİT'e,**  
Proje Danışmanım BİLGEM UEKAE G010 Birim Yöneticisi Mücahit MUTLUGÜN'e,

Araştırmayı kurumun idari politikaları adına sahiplenerek fiili kaynak tahsisi ve bürokrasi nezdindeki referansları dâhil, somut ve güçlü idari destekleri için:

TÜBİTAK Başkan Yardımcısı Dr. Hasan PALAZ'a,

Temsil ettikleri kurumlar dâhilinde araştırmaya izin ve destekleri için ve araştırmaya ayırdıkları değerli zamanları için:

Adalet Bakanlığı	Müsteşar Yardımcısı	Mustafa EROL'a,
Adalet Bakanlığı	Bilgi İşlem Daire Başkanı	Mesut ORTA'ya,
Gelir İdaresi Başkanlığı	UVYD II Daire Başkanı	Uğur DOĞAN'a,
Gelir İdaresi Başkanlığı	İstanbul Vergi Dairesi Başkanı	Mustafa DAKIN'a,
İstanbul	Cumhuriyet Başsavcı Vekili	Mustafa EMRE'ye,
İstanbul Anadolu	Cumhuriyet Başsavcı Vekili	İskender GÖRGÜLÜ'ye,
İstanbul Anadolu	Cumhuriyet Başsavcı Vekili	H. Murat GÖKŞEN'e,
Kartal	Cumhuriyet Başsavcısı (E)	Yusuf ULU'ya,
Gelir İdaresi Başkanlığı	UVYD II Dairesi Şube Müdürü	Ferhat ÇANAKKALE'ye,
Sultanbeyli	Vergi Dairesi Müdürü	Cüneyt DENİZ'e,
Kartal	Vergi Dairesi Müdürü	Ergün ZÜLFÜKAROĞLU'ya,
Şişli	Vergi Dairesi Müdür Yardımcısı	Mehmet ÇAM'a,
İstanbul Anadolu	Cumhuriyet Savcısı	Abdülkadir BAŞARI'ya,
İstanbul Anadolu	Cumhuriyet Savcısı	Uğur SEÇGİN'e,
İstanbul	Cumhuriyet Savcısı	Ahmet GÜRSES'e,
İstanbul	Cumhuriyet Savcısı	Hüseyin YAVAŞ'a,

Araştırmaya Bilgi Sağlayan Bakanlıklarımızın Yönetici Ve Uzmanlarına,

Adliyelerimizde Araştırmaya Bilgi Sağlayan Tüm Adliye Mensuplarına,

Vergi Dairelerimizde Araştırmaya Bilgi Sağlayan Tüm Maliye Mensuplarına,

Sosyoloji alanında yüksek lisans eğitimim için akademik iznime destekleri ve araştırma konusuna gösterdikleri teşvikleri için:

BİLGEM UEKAE E-ID Program Yöneticisi Dr. Oktay ADALIER'e,

Veri toplama çalışmalarındaki özenli çabaları ve hizmetleri için:

Proje Ekip Üyesi	BİLGEM	Mali İşler Uzmanı	Ali BERKİL'e,
Proje Ekip Üyesi	BİLGEM Kamu SM	Kurumsal Müşteri Temsilcisi	Nermin EREN'e,
Proje Ekip Üyesi	BİLGEM UEKAE	Uzman Araştırmacısı	Erdinç GÜZEL'e,
Proje Ekip Üyesi	BİLGEM Kamu SM	Kurumsal Müşteri Temsilcisi	Gülay KAYGUSUZ'a
Proje Ekip Üyesi	Maltepe Üniversitesi	Hukuk Fakültesi Öğrencisi	Ebru SANCAKTUTAR'a,

Proje Ekip Üyesi BİLGEM Kamu SM Kurumsal Müşteri Temsilcisi Şenol ŞENYURT'a,

TÜBİTAK BİLGEM bünyesindeki iç hizmet kaynak tahsisleri için:

BİLGEM Başkanlık Özel Kalem Müdürü Kurtuluş AYDIN'a,  
BİLGEM Kamu SM Yöneticisi Hasan BAŞARAN'a,

TÜBİTAK BİLGEM bünyesinde araştırmaya sağladıkları iç hizmetler için:

BİLGEM Başkanlık Özel Kalem Ekibine,  
BİLGEM Ulaştırma Hizmetleri Ekibine,

araştırmada yararlanmak üzere paylaştıkları bilgi ve kaynaklar için:

Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr. Ahmet Ali SANCAKTUTAR'a,  
İnterpromedya Genel Müdürü Güldane TAŞDEMİR'e,  
BT Haber Genel Yayın Yönetmeni Ayhan SEVGİ'ye,  
BİLGEM YTE e-Dönüşüm ve e-Devlet Danışmanı Mustafa AFYONLUOĞLU'ya,

veri girişi ve tashihlerdeki yardımları ve kapsamlı analitik kontrolleri için:

İş ve Meslek Danışmanı Tarık AKTAŞ'a,  
İşletme Ekonomisti Fatih ÇEPNİ'ye,  
Diplomat Adayı Melikşah SANCAKTUTAN'a,  
İş ve Meslek Danışmanı Melahat SANCAKTUTAR AKTAŞ'a,  
Muhasebe Uzmanı Sinem SANCAKTUTAR ÇEPNİ'ye,  
İş Yönetimi Uzmanı Memiş Mert ÜSTÜN'e,

Araştırmada yararlandığım kaynaklarda üretmiş ve paylaşmış oldukları birbirinden değerli bilgiler için kaynakça bölümündeki kitap, makale, rapor, e-dergi vb çalışmalarda tüm emeği geçenlere,

Gerçeklik alt-evrenimin toplumsal inşasında (Burger ve Luckmann, 1966) olumlu etkileri olmuş tüm yakınlarıma, arkadaşlarıma, dostlarıma ve meslektaşlarıma,

ve talihsiz bir dikkatsizlik sonucu ismini anmayı unutmuşsam bundan büyük mahcubiyet duyacağım, araştırmaya desteklerini esirgememiş herkese,

**MİNNETARIM, GÖNÜL DOLUSU ŞÜKRANLARIMI SUNARIM.**

## ÖZET

Kamu hizmetlerinde verimlilik ve demokratik sosyal devlet ilkeleri açısından, e-devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı vatandaşların e-hizmetlerden eşitlikçi yaygınlıkta faydalanmalarına bağlıdır. Böyle bir yaygınlığın sağlanması için gerekli strateji, planlama ve uygulamada, e-hizmetleri kullanımın benimsenme ve yayılım süreçlerinin dinamiklerine çok boyutlu nüfuz edilmesi kritik önemdedir. Çok aşamalı bir araştırma programının ilk fazı olan bu çalışmada, e-hizmetlerin benimsenme ve yayılım süreçlerinin bürokratik, toplumsal ve bireysel boyutlarına nüfuz edecek somut saha bulgularına ulaşılması amaçlanmıştır.

Araştırmada, İletişim, Kültür, Erk (İktidar), Yetkinlik, Altyapı, Politika ve Kalite faktörleriyle ilişkilendirilmiş olarak, Türkiye Cumhuriyeti merkezi ve yerel bürokrasisinin 3 hiyerarşik kademesindeki idareci ve memurlardan, nicel ve nitel yöntemlerle veri toplanmıştır. Çalışmanın bir yanında T.C. Adalet Bakanlığı'nın 4060 SMS Bilgi Sistemi ve T.C. Maliye Bakanlığı'nın Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi yenilikleri vaka olarak incelenirken, diğer yanında ise veri kaynaklarının Türk e-devlet bağlamına dair genel kapsamlı görüş ve tecrübeleri kaydedilmiştir. Özel ve genel bağlamlı veriler, ayrı başlıklar altında analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda;

1- Ele alınan 2 vakanın geliştirme ve yaygınlaştırma süreçlerinde uygulanmış çok sayıda iyi pratik tespit edilmiş ve bilimsel kayda geçirilmiştir. Bu kayıtların, dünyada ve Türkiye'de kamu kurumlarının benzer ve daha ileri pratikleri için faydalı örnekler oluşturabileceği düşünülmektedir.

2- Araştırmanın genel bağlamlı bölümünde, Türk e-devlet bağlamında, büyük oranda vatandaşın genel anlamda e-hizmetler hakkında ilgisiz veya bilgisiz



oldukları, veya kullanım için gerekli yetkinlik ve imkanlardan mahrum buldukları görülmüştür. Bu vatandaşlar e-hizmetleri kullanmamakta ve e-devlet yeniliklerinin faydalarından mahrum kalmaktadır.

3- E-devlet yeniliklerinin vatandaşlarca benimsenmesini ve yaygın olumlu ve olumsuz etkileyen nedenlere ve bunların işleyiş mekanizmalarına dair, 7 ana faktörle ilişkili 18 ana sonuca ve farklı araştırma ve analizlerin anlamlı bulgularına dayanak olabilecek 800 maddeden fazla saha bilgisine ulaşılmıştır.

4- İncelenen 2 vakadaki örnek iyi pratikler, bürokrasi içinden toplanmış görüşler ve literatür içeriklerine dayanarak, e-hizmetlerin daha yaygın kullanılmasını sağlamaya yönelik 22 temel öneri oluşturulmuştur. Bu önerilerin, vatandaşlara, kamu kurumlarına, sivil toplum örgütlerine, özel sektöre ve akademiye bakan yönleriyle, e-hizmetlerin daha yaygın kullanılmasına, nispeten çok düşük maliyetlerle, kritik düzeyde fayda sağlayabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler:

E-Devlet, Yenilik, Benimseme, Difüzyon, Yaygınlaştırma

## **ABSTRACT**

As far as the efficiency and democratic social state principles are concerned in public services, the ultimate success of e-government innovations relies on utilization of e-services by citizens with egalitarian vastness. On the way to achieve such dissemination, multidimensional comprehension of dynamics of adoption and diffusion of e-government usage is vitally important for effective strategy, planning and execution. This study, as the first stage of a multi-phase research program, has aimed to reach concrete field findings to penetrate the bureaucratic, social and individual dimensions of dynamics of e-government adoption and diffusion.

Related with the Communication, Culture, Power, Skills, Infrastructure, Politics and Quality factors, qualitative and quantitative data are collected from public officials at 3 hierarchical levels of the central and local bureaucracy of Turkish Republic. At one side of the research, 2 specific innovations are examined as cases: “4060 SMS Information System” of TR Ministry of Justice and “Prepared-In-Advance Rental Income Statement System” of TR Ministry of Finance. At the other side, overall opinions and experiences of state officials within Turkish e-government context are recorded. Case-specific and general-context data are separately classified and jointly analyzed.

At the end of the study:

1- Quite a number of good practices applied in the development and dissemination processes of the 2 cases have been found and elaborated into scientific records. These records may act as useful examples for similar and more advanced practices of public institutions in TR and in the world.

2- It is concluded that a large proportion of citizens are disinterested in or uninformed about e-services, or lack critical skills and assets to use them. These

citizens do not use e-services and are deprived of the benefits of e-government innovations.

3- Related to the reasons positively or negatively effecting adoption and diffusion of e-government innovations, 18 major conclusions are reached around 7 main factors. More than 800 items of finding which may be evidence for conclusions of different studies and analysis are recorded.

4- Based on ideas collected from bureaucracy, good practices in the 2 specific cases and records found in the literature, 22 fundamental suggestions are presented to help improve more egalitarian dissemination of e-government utilization. With their respective aspects to citizens, public institutions, private sector and academy, these suggestions may be critically useful at relatively very low costs.

Keywords:

E-Government, Innovation, Adoption, Diffusion, Dissemination

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	Error! Bookmark not defined.
ÖZET .....	VII
ABSTRACT .....	IX
İÇİNDEKİLER .....	XI
KISALTMALAR LİSTESİ .....	XIV
TABLolar LİSTESİ.....	XVII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XVIII
<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Tezin Ele Aldığı Sorun/Sorunsal .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Tezin Konusu.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Araştırmanın Amacı .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Araştırmanın Önemi .....</b>	<b>6</b>
1.4.1. E-Devlet Yenilikçiliği ve Demokratik Sosyal Devlet Anlayışı.....	7
1.4.2. E-Devlet Yenilikçiliğinde Kavramsal Farkındalık .....	9
1.4.3. E-Devlet Yenilikçiliğinde Sosyal Farkındalık .....	9
1.4.4. E-Devlet Yenilikçiliğinde İnsani Farkındalık .....	10
1.4.5. E-Devlet Yenilikçiliğinde Risk ve Tehditler.....	11
1.4.6. Farkındalıklı E-Devlet Yenilikçiliği ve Fırsat Potansiyeli .....	13
1.4.7. Tez Çalışması ve Farkındalıklı E-Devlet Yenilikçiliği.....	14
<b>1.5. Kuramsal Çerçeve .....</b>	<b>15</b>
1.5.1. Parsons'ın Yapısalcı Yaklaşımı .....	16
1.5.2. Mead'in Sembolik Etkileşim Kuramı.....	17
1.5.3. Foucault'nun Erk (İktidar) Anlayışı .....	18
1.5.4. Stephen Lukes'un Erk (İktidar) Anlayışı .....	20
1.5.5. Durkheim ve Parça-Bütün İlişkisi .....	20
<b>1.6. Literatür Taraması .....</b>	<b>20</b>
1.6.1. E-Devlet Kavramı: Tanımsal Çerçeve.....	23
1.6.2. Dünyada E-Devlet Araştırmaları .....	26
1.6.3. Türkiye'de E-Devlet Araştırmaları .....	32
1.6.4. Yenilik Kavramı: Tanımsal Çerçeve .....	37
1.6.5. Dünyada Yenilik Araştırmaları .....	40
1.6.6. Türkiye'de Yenilik Araştırmaları .....	47
1.6.7. Yeniliklerin Benimsenme ve Yayınımı: Ana Teori ve Modeller .....	50
1.6.8. Dünyada YBY Araştırmaları ve Uygulamaları .....	64
1.6.9. Türkiye'de YBY Araştırmaları ve Uygulamaları .....	72
1.6.10. Dünyada EDYBY Araştırmaları ve Uygulamaları .....	75
1.6.11. Türkiye'de EDYBY Araştırma ve Uygulamaları .....	87
1.6.12. EDYBY'le İlgili Politika ve Uygulamalar – Dünyadan Örnekler .....	91

1.6.13. EDYBY'le İlgili Politika ve Uygulamalar – Türkiye .....	102
<b>2. YÖNTEM .....</b>	<b>110</b>
2.1. <b>Araştırma Evreni ve Örneklem .....</b>	<b>110</b>
2.1.1. Yayınım Süreci İncelenen Yenilikler .....	110
2.1.2. Veri Toplanan Coğrafi Kapsam.....	112
2.1.3. Örneklemi Oluşturan Bireysel Veri Kaynakları .....	113
2.2. <b>Kavramsal Çerçeve, Değişkenler ve Hipotezler .....</b>	<b>116</b>
2.2.1. Kavramsal Çerçeve Özeti.....	117
2.2.2. Kavramsal Çerçeve: Değişkenler.....	118
2.2.3. Kavramsal Çerçeve: Değişkenler Arası İlişkiler.....	118
2.2.4. Hipotezlerin Oluşturulması.....	120
2.2.5. Hipotez Listesi.....	120
2.3. <b>Kullanılan Veri Toplama Araçları.....</b>	<b>125</b>
2.3.1. Derinlemesine Görüşme Tekniği.....	125
2.3.2. Derinlemesine Görüşme Çerçevesinin Hazırlanması.....	128
2.3.3. Nicel Veri Toplama: Anket Uygulaması.....	129
2.3.4. Anket Formunun Hazırlanması .....	132
2.4. <b>İşlem.....</b>	<b>132</b>
2.4.1. Derinlemesine Görüşmelerin Gerçekleştirilmesi .....	133
2.4.2. Anket Uygulamalarının Gerçekleştirilmesi .....	135
2.5. <b>Verilerin Çözümlemesi.....</b>	<b>137</b>
2.6. <b>Araştırmanın Kısıtları .....</b>	<b>139</b>
2.6.1. Kanıt Gücünü Sınırlayıcı Olgular .....	140
2.6.2. Kanıt Gücünü Destekleyici Olgular .....	141
2.6.3. Etik Çerçeve.....	143
<b>3. BULGULAR VE TARTIŞMA .....</b>	<b>147</b>
3.1. <b>Bulguların Hüküm Çerçevesi.....</b>	<b>147</b>
3.2. <b>Nitel Veri Kaynakları Hakkında Özet Bilgi.....</b>	<b>149</b>
3.3. <b>Nicel Veri Kaynakları Hakkında Özet Bilgi.....</b>	<b>150</b>
3.4. <b>Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri .....</b>	<b>152</b>
3.5. <b>Hipotez Analizleri .....</b>	<b>152</b>
3.6. <b>Nitel ve Nicel Verilerde Ana Temalar.....</b>	<b>176</b>
<b>4. SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>217</b>
4.1. <b>İncelenen 2 Vaka Hakkında Sonuç İfadeleri .....</b>	<b>219</b>
4.2. <b>Türk E-Devlet Bağlamında Genel Sonuç İfadeleri.....</b>	<b>220</b>
4.3. <b>Öneriler .....</b>	<b>225</b>
4.3.1. Önerilerin Sunum Çerçevesi.....	228
4.3.2. Öneriler Listesi .....	230
<b>5. KAYNAKLAR .....</b>	<b>244</b>
<b>6. EKLER .....</b>	<b>252</b>

<b>EK 1) Veri Toplama Araçları .....</b>	<b>252</b>
Derinlemesine Görüşme Çerçevesi.....	252
Kamu Çalışanları Anket Formu .....	256
<b>EK 2) Detaylı Tablolar .....</b>	<b>262</b>
Değişkenler Listesi.....	262
Katılımcıların Özellikleri .....	275
Veri Dokümanlarının Listesi .....	277
Betimleyici İstatistikler.....	279
<b>7. ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>285</b>

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>AF</b>	: Anket Formu
<b>AKM</b>	: Anket Katılımcısı Memur
<b>B1</b>	: Araştırmada Ele Alınan 1. Yeniliği Sunan Bakanlık
<b>B2</b>	: Araştırmada Ele Alınan 2. Yeniliği Sunan Bakanlık
<b>BGKÇ</b>	: Bir Grup Kamu Çalışanı
<b>BİLGEM</b>	: Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi
<b>BİT</b>	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
<b>BT</b>	: Bilgi Teknolojileri
<b>BTKKM</b>	: Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Modeli
<b>BTS</b>	: Bilgi Toplumu Stratejisi
<b>BTSEP</b>	: Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı
<b>CAS</b>	: Complex Adaptive System
<b>CL</b>	: Confidence Level
<b>D1</b>	: Araştırmada Ele Alınan 1. Yeniliği Sunan, Ankara'da Konuşlu Başkanlık İdaresi
<b>D2</b>	: Araştırmada Ele Alınan 2. Yeniliği Sunan, Ankara'da Konuşlu Başkanlık İdaresi
<b>DG</b>	: Derinlemesine Görüşme
<b>DGK</b>	: Derinlemesine Görüşme Katılımcısı
<b>DGS</b>	: Derinlemesine Görüşme Senaryosu
<b>DGY</b>	: Derinlemesine Görüşmeye Yapılan Yönetici
<b>DIM</b>	: Diffusion of Innovations
<b>DPT</b>	: Devlet Planlama Teşkilatı
<b>E-DEVLET</b>	: Elektronik Devlet
<b>GET</b>	: Gerekçeli Eylem Teorisi
<b>GİB</b>	: Gelirler İdaresi Başkanlığı
<b>GSM</b>	: Global System for Mobile

<b>HvBS</b>	: Hava Kuvvetleri Bilgi Sistemi
<b>ICT</b>	: Information and Communication Technologies
<b>IS</b>	: Information Services
<b>IT</b>	: Information Technologies
<b>İBKÇ</b>	: İsmi Bilinmeyen Bir Kamu Çalışanı
<b>KAS</b>	: Kompleks Adaptif Sistem
<b>KDEM</b>	: Kolektif Davranışın Eşik Modelleri
<b>KDEP</b>	: Kısa Dönem Eylem Planı
<b>KOBİ</b>	: Küçük ve Ortak Büyüklükte İşletme
<b>KOSGEB</b>	: Küçük ve Ortak Ölçekli Sanayici Geliştirme ve Destekleme Daire Başkanlığı
<b>MBA</b>	: Master of Business Administration
<b>MS</b>	: Microsoft
<b>MY</b>	: Merkezde Yönetici
<b>MYU</b>	: Merkezde Yetkili Uzman
<b>NcK</b>	: Nicel Kanıt
<b>NtK</b>	: Nitel Kanıt
<b>ODTÜ</b>	: Ortadoğu Teknik Üniversitesi
<b>ÖHKBS</b>	: Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi
<b>PC</b>	: Personal Computer (Kişisel Bilgisayar)
<b>PDT</b>	: Planlı Davranış Teorisi
<b>SME</b>	: Small and Medium Enterprise
<b>SMS</b>	: Short Message Service (Kısa Mesaj Hizmeti)
<b>SMS BS</b>	: SMS Bilgi Sistemi
<b>SN</b>	: Saha Notu
<b>STK</b>	: Sivil Toplum Kuruluşu
<b>s.</b>	: Sayfa
<b>ss.</b>	: Sayfalar
<b>Syf</b>	: Sayfa
<b>TAİKS</b>	: Taktik Ateş İdare Kompüter Sistemi



<b>TAM1</b>	: Technology Acceptance Model I
<b>TAM2</b>	: Technology Acceptance Model II
<b>TCKK</b>	: Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı
<b>TKM1</b>	: Teknoloji Kabul Modeli I
<b>TKM2</b>	: Teknoloji Kabul Modeli II
<b>TMCB</b>	: Threshold Models of Collective Behavior
<b>TPB</b>	: Theory of Planned Behavior
<b>TRA</b>	: Theory of Reasoned Action
<b>TÜBİTAK</b>	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
<b>UEKAE</b>	: Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü
<b>UN ICTTF</b>	: United Nations Information and Communication Technologies Task Force
<b>UTAUT</b>	: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
<b>UYAP</b>	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
<b>V. D.</b>	: Vergi Dairesi
<b>VEDOP</b>	: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
<b>VMM</b>	: Vatandaşla Muhatap Memur
<b>WEF</b>	: World Economic Forum
<b>WEF GDDI</b>	: World Economic Forum Global Digital Divide Initiative
<b>YADEM</b>	: Yaygınlaştırma Destek Merkezi
<b>YTE</b>	: Yazılım Teknolojileri Araştırma Enstitüsü
<b>YY</b>	: Yerelde Yönetici
<b>YYM</b>	: Yeniliklerin Yayınımı Modeli
<b>YYU</b>	: Yerelde Yetkili Uzman
<b>ZBGT</b>	: Zayıf Bağların Gücü Teorisi

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Klasik Hizmet Anlayışıyla E-Devlet Anlayışının Farkları .....	34
Tablo 2: Rogers'ın Yayınım Araştırmaları Tipolojisi.....	65
Tablo 3: BTSEP 2006-2010 Eylemlerinin Öncelik Alanlarına Dağılımı .....	108
Tablo 4: Örneklem Kategorileri Bazında Veri Toplanan Kişi Sayıları .....	116
Tablo 5: Hipotezler Tablosu .....	122
Tablo 6: Veri Kaynakları Bazında Uygulanan Veri Toplama Yöntemleri.....	125
Tablo 7: Nitel Veri Kaynaklarının Bakanlık ve Veri Türlerine Dağılımı .....	149
Tablo 8: Nitel Veri Kaynaklarının Bakanlık ve Görev Kategorilerine Dağılımı .....	149
Tablo 9: Anket Uygulanan Dairelerdeki Personel Mevcutları.....	150
Tablo 10: Anket Katılımcı Sayıları ve Personel Mevcutlarına Oranları .....	150
Tablo 11: Güven Aralıkları Cetveli (CL=%95).....	150
Tablo 12: Anket Katılımcılarının Cinsiyete Göre Dağılımı.....	151
Tablo 13: Anket Katılımcılarının Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı.....	151
Tablo 14: Anket Katılımcılarının Tecrübe Sürelerine Göre Dağılımı .....	151
Tablo 15: Hipotezler İçin Nicel, Nitel ve Nihai Kanıt Ağırlıkları.....	154
Tablo 16: Araştırma Sonuçlarının Özel Listesi .....	218
Tablo 17: Önerilerin Özel Listesi .....	227
EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler .....	263
EK-2 Tablo 2: Katılımcı Özellikleri .....	275
EK-2 Tablo 3: Veri Dokümanları .....	277
EK-2 Tablo 4: Değişkenlerin Temel Betimleyici İstatistikleri .....	280

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Kuramsal Konum, İlgili Bilimsel Alanlar ve Literatür Özeti.....	22
Şekil 2: YYM'de Yeniliğin Benimsenme Süreci .....	53
Şekil 3: YYM'de Yayınımın Zamana Göre Hız ve Kümüleşyon Grafiği .....	54
Şekil 4: Gerekçeli Eylem Teorisine Davranışı Besleyen Süreç.....	58
Şekil 5: TKM1'de Teknoloji Kullanım Davranışını Besleyen Süreç .....	60
Şekil 6: Planlı Davranış Teorisine Göre Davranışı Besleyen Süreç.....	61
Şekil 7: TKM2'de Teknoloji Kullanım Davranışını Besleyen Süreç .....	62
Şekil 8: BTKK'da Teknoloji Kullanım Davranışını Besleyen Süreç .....	63
Şekil 9: TCKK YADEM Kurumsal Erişim Modeli.....	91
Şekil 10: Araştırma Tasarımının Katmanlı Yapısı.....	114
Şekil 11: Kavramsal Çerçevde Değişkenler Arası İlişkiler .....	119
Şekil 12: Anket Katılımcılarının Cinsiyete Göre Dağılımı.....	151
Şekil 13: Anket Katılımcılarının Tecrübe Sürelerine Göre Dağılımı .....	152
Şekil 14: Veri Analizleri Sonrası Kavramsal Çerçeve Kontrolü .....	155

# 1. GİRİŞ

## 1.1. Tezin Ele Aldığı Sorun/Sorunsal

Sanayi devriminden bu yana insan hayatının hemen tüm alanları yeni teknolojilerin kullanılmaya başlanmasıyla sürekli bir değişime ve dönüşüme sahne oldu. Bu süreçte, yeni teknolojilerin geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve bunlar üzerinde yeni kullanım ve eylem desenlerinin ortaya çıkması değişim ve dönüşüme şekil veren temel olguydu. Bu durum, rekabetçi pazar ekonomilerinin ağırlıklı olarak hâkim olduğu günümüz dünyasında serbest teşebbüs sahiplerinin inisiyatifleriyle ortaya çıkan ve yaygınlaşan yeniliklerde özellikle belirgin bulunmaktadır (West ve Lu, 2009). Rekabetçi pazar ortamlarında sürdürülebilir rekabet avantajını elde bulundurmanın anahtarı olan “amansızca yenilik yapma” (*Relentless Innovation*) (Tellis ve Gloder, 2002) arayışı, özel sektör kurumlarının hem ürettikleri mal ve hizmetlerde, hem kendi içlerinde ve aralarındaki faaliyet desenlerinde, hem de organizasyon modellerinde ardı arkası kesilmeyen yenilikleri beraberinde getirmiştir. Bu değişimin günümüzde göze çarpan en kapsamlı boyutlarından bir tanesi elektronik iş yapma (e-iş) süreçlerinin geliştirilmesinde yaşanmıştır (Canzer, 2006).

Öte yandan, yaşanan teknolojik değişim ve dönüşümde devlet organizasyonları da birçok bakımdan belirleyici roller üstlenmiştir. Özel sektör eliyle geliştirilmesi zor, riskli ve/veya pahalı olan altyapıların devlet bütçelerinden finanse edilerek geliştirilmesi ve daha da önemlisi özel sektör yenilik performansının devlet kurumları liderliğinde yer yer devrimsel atılımlar elde etmesi bu bağlamda sayılabilecek en önemli iki işlevi ifade etmektedir (Castells ve Ince, 2003). Bununla beraber, devlet organizasyonları yalnızca değişim ve dönüşümü tetikleyici, kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı roller üstlenmemiştir. Özel sektörlerin gösterdiği yenilikçi ve dönüşümcü performansın oluşturduğu teknik, iktisadi, sosyo-psikolojik ve yapısal baskının politik ve idari süreçlere entegre olması neticesinde, devlet

organizasyonları aynı zamanda özel sektördekilere paralel etkinlik ve verimlilik arayışlarına sahne olmuştur (Morgeson ve Mithas, 2009, ss. 740-742; Şahin ve Örselli, 2003, ss. 343-344).

Devlet kurumlarıyla sivil sektörlerin çift yönlü değiştirici ve dönüştürücü etkileşim sürecinin bir parçası olarak, özel sektördeki e-iş anlayışı kamu kurumlarına e-devlet anlayışı şeklinde karşılık bulmuştur (Morgeson ve Mithas, 2009). Geleneksel yöntemlerle, karmaşık bürokrasi ve kâğıt işi gerektiren birçok kamu hizmeti, bilgi ve iletişim teknolojileri üzerine inşa edilen ve çok daha az kâğıt işiyle, çok daha hızlı ve pratik şekilde, hatta fiziksel anlamda devlet kurumuna gitmeksizin de alınabilen, elektronik hizmetlere dönüştürülmüştür (Çarıkçı, 2010; Şahin ve Örselli, 2003).

Ne var ki, teknoloji marifetiyle yürütülen nice iş süreçlerinde olduğu gibi, e-devlet yeniliklerinin üretilme ve dağıtılma süreçlerinde de yollar pek engebesiz sayılmazdı. Bu bağlamda sayılabilecek engellerin en önemli bir başlığı, söz konusu e-devlet yeniliklerinin kullanılma yaygınlığının sağlanmasında karşılaşılan zorluklardı. Söz gelimi, nedense e-devlet yeniliklerinden faydalanması beklenen kişi ve kurumların önemli bir kısmı, İnternet üzerinden dakikalar içinde alabilecekleri hizmetleri bazen saatler alacak süreçlerle, yüz-yüze işlemlerle almaya çalışıyordu (Devlet Planlama Teşkilatı, 2010, s. 262; Mofleh ve Wanous, 2008, s. 2; Şenyücel, 2003; Vasiliki vd, 2010, ss.1-2). Peki neden?

Analitik açıdan, bu sorunun ve bu sorunun açılımı olacak soruların sağlıklı şekilde yanıtlanabilmesi, e-devlet yeniliklerinin yaygınlaşmasını etkileyen faktörlerin kapsamlı çalışılmasına bağlıdır. Bu tez çalışması, böyle bir girişim olarak gerçekleştirilmiştir.

## 1.2. Tezin Konusu

Yukarıda anlatılan arka plandan hareketle, araştırmanın mevcut zaman ve kaynak kısıtları içinde mümkün olabilmesi adına, söz konusu sorunsal spesifik vaka anlamında Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin e-devlet uygulamalarındaki yalnızca 2 yenilik üzerinde çalışılmıştır. Veri kaynaklarından bu 2 vaka özelindeki veriler ve en genel kapsamıyla Türkiye Cumhuriyeti e-devlet bağlamına dair gözlem ve kanaatleri ayrı ayrı soru başlıklarında kaydedilmiştir. Araştırma bulguları her iki kategorideki veriler birlikte analiz edilerek ortaya konmuştur. Araştırmada, mevcut literatür incelemelerinden ve kişisel tecrübelerden hareketle EDYBY bağlamında başlıca 7 faktör ele alınmıştır:

**1- İletişim Faktörü:** E-devlet yeniliklerinin benimsenmesinde kitle iletişim platformları başta olmak üzere temel iletişim ortamlarında geçekleştirilen tanıtıcı, duyurucu ve bilgilendirici çalışmalarının etkisi incelenmiştir. Hangi tür çalışmaların yayılım sürecine nasıl etki ettiği araştırılmıştır.

**2- Erk Faktörü:** E-devlet yeniliklerinin yayılım sürecinin, Foucault (Foucault, 1975; Foucault ve Gordon, 1980) ve Lukes'un (aktaran Giddens, 2009) kavramsal yaklaşımlarını esas alan bir bakışla, erk (iktidar) kavramının ne tür tezahürlerine meydan olduğu araştırılmıştır. (Tez dokümanı ve eklerinde erk ve iktidar kelimeleri eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.)

**3- Kültür Faktörü:** E-devlet yeniliklerinin üretilmesi, dağıtılması ve kullanılması süreçlerindeki aktörlerin kültürel özelliklerin benimseme süreçlerinde ne tür roller oynadığı araştırılmıştır. Vatandaşlar ve şirketler gibi Benimseyici Birimler'in (Rogers, 2003) kültürel özelliklerinin analizine ağırlık verilmiştir.

**4- Yetkinlik Faktörü:** E-devlet yeniliklerinin üretilmesi, dağıtılması ve kullanılması süreçlerinde rol alan aktörlerin süreci etkileyen yetkinliklerinin ne düzeyde olduğu çalışılmıştır. E-devlet yenilikleriyle hizmet sunan ve alan taraflarda,

söz konusu yetkinlik durumlarının yayılım sonuçlarını nasıl etkilediği araştırılmıştır. Bu başlıkta, hizmet alan taraftaki yetkinliklerin analizine ağırlık verilmiştir.

**5- Altyapı Faktörü:** E-devlet yeniliklerine erişimde ağ ve makine altyapıları, İnternet erişimi, bilgisayar sahipliği ve benzeri altyapısal etkenlerin benimseme süreçlerine etkileri araştırılmıştır.

**6- Politika Faktörü:** E-devlet yeniliklerinin benimsenmesinde içinde bulunulan politik bağlamın kişi ve kurumlar üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

**7- Kalite Faktörü:** E-devlet yeniliklerinin benimsenmesi sürecinde bu hizmetlerin hangi tür kalite özelliklerinin ne ölçüde belirleyici olduğu araştırılmıştır. Bu başlık altında Rogers'ın (2003) vurguladığı 5 temel özelliğin (Nispi Avantaj, Uyumluluk, Basitlik, Denenebilirlik, Gözlemlenebilirlik) analizine ağırlık verilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulguların genel bağlama dair verilerin de desteğiyle koşullu ve sınırlı genellemelere elverişli olduğu, ayrıca araştırmada uygulanan yöntemin Türkiye ve dünyadaki diğer e-devlet uygulamaları üzerinde yapılacak araştırmalarda yinelenebilir bir yöntem olduğu düşünülmektedir.

### **1.3. Araştırmanın Amacı**

Kamu hizmetlerinde verimlilik ve demokratik sosyal devlet ilkeleri açısından, e-devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı vatandaşların e-hizmetlerden eşitlikçi yaygınlıkta faydalanmalarına bağlıdır. Böyle bir yaygınlığın sağlanması için gerekli strateji, planlama ve uygulamada, e-hizmetleri kullanımın benimsenme ve yayılım süreçlerinin dinamiklerine çok boyutlu nüfuz edilmesi kritik önemdedir. Çok aşamalı bir araştırma programının ilk fazı olan bu çalışmada, e-hizmetlerin benimsenme ve yayılım süreçlerinin bürokratik, toplumsal ve bireysel boyutlarına nüfuz edecek somut saha bulgularına ulaşılması amaçlanmıştır. Bu tür bulguların, EDYBY alanında karşılaşılan zorlukların ve sorunların temellerine inebileceği ve mevcut ve gelecek e-devlet yeniliklerinin yaygınlaştırılması çalışmalarında oldukça kullanışlı olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmanın, belirtilen amacına etkin olarak hizmet ettiğini gösterir mahiyette aşağıdaki bilgiler anlamlı bulunmaktadır.

1- Araştırmanın amacına uygun olarak, Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) tarafından geliştirilmiş olan Türkiye Cumhuriyeti Elektronik Kimlik Kartı yeniliğinin yaygınlaştırılması sürecinin tasarımında bu çalışmanın literatür araştırmaları etkin anlamda kullanılmıştır. Toplam bütçesi 1,2 milyar TL olan Türkiye Cumhuriyeti Elektronik Kimlik Kartı yeniliğinin yaygınlaştırılması amacıyla yaklaşık 20 milyon TL bütçe ile 5 yıllık kapsamlı bir yaygınlaştırma destek programı oluşturulmuştur. Bu programı işletmek üzere kurulacak olan, Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı Yaygınlaştırma Destek Merkezi (TCKK YADEM) faaliyetlerinin temel bilimsel dayanağını, bu çalışma kapsamında oluşturulan literatür özetleri, analizler, sentezler ve elde edilen ampirik bulgular oluşturmaktadır. Araştırma çıktıları ilerleyen süreçte ilgili diğer TÜBİTAK faaliyetlerinde kapsamlı olarak kullanılmaya devam edecektir. Araştırma sürecinde TÜBİTAK Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi (BİLGEM) Başkanlık makamınca kamu kurumlarına yazılan resmi yazılarda bu vizyon açık şekilde ifade edilmiştir.

2- TÜBİTAK BİLGEM, araştırmanın tüm adımlarında istenen sayıda personel kaynağının resmi görevle görevlendirilmesi, tüm iletişim ve ulaşım hizmetlerinin sağlanması ve ilgili kamu kurumlarının sürece fiili katılım ve desteğinin resmen talep edilmesi dâhil birçok başlıkta araştırmanın tüm aşamalarını somut olarak desteklemiştir. Farklı bir ifadeyle TÜBİTAK BİLGEM, bu araştırmayı kurumsal politika çerçevesinde himaye etmiş ve hiçbir bürokratik takılma yaşanmadan araştırma sürecinde ihtiyaç duyulan tüm desteği fiilen sağlamıştır. TÜBİTAK BİLGEM gibi mühendislik ve ileri teknoloji konulu çalışmalara odaklı bir teknoloji merkezinin, böyle bir araştırmayı kendi görev alanında kabul ederek somut ve net bir irade ile desteklemiş olması, araştırmayı mümkün kılıcı bir faktör olduğu kadar



araştırmanın amacı için tek başına yeterli anlam ve önemde bir sonuç olarak da değerlendirilmelidir.

3- Araştırmada çok sayıda tutarlı ve kullanışlı bulguya ulaşılmıştır. Ulaşılan bulgular bilimsel amaçlı ve uygulamaya yönelik çeşitli ulusal ve uluslararası kanallarda, TÜBİTAK desteğinde yaygınlaştırılacaktır. Bununla beraber, yaygınlaştırma faaliyetleri saha çalışmalarında ortaya çıkan talepler nedeniyle henüz araştırma tamamlanmadan başlamıştır. Araştırma sürecinde veri toplama amacıyla ziyaret edilen B2 Bakanlığı'na bağlı D2 Başkanlığı'nda, yaklaşık 200 kişilik bir kitleye araştırmanın literatür özeti bir seminer olarak sunulmuş ve seminer sonrasında çok sayıda teşekkür ve takdir mesajları alınmıştır. Devam eden süreçte, TÜBİTAK BİLGEM personelinden gelen talep üzerine aynı seminer, TÜBİTAK'a uyarlanmış bir içerikle, tüm TÜBİTAK personeline açık olarak tekrarlanmıştır. Ayrıca, araştırma çıktıları TÜBİTAK BİLGEM bünyesindeki 3 ayrı alt birime detaylıca sunulmuş olup bu birimlerdeki uzmanlarca fiilen kullanılmaya başlamıştır. Araştırma konusuyla ilgili çeşitli sivil ve resmi kurumlardan gelen davetler üzerine seminer sunumları devam etmektedir.

#### **1.4. Araştırmanın Önemi**

Sanayi devriminden bu yana insan hayatının hemen tüm alanları yeni teknolojilerin kullanılmaya başlanmasıyla sürekli bir değişime ve dönüşüme sahne olmuştur. Devrimsel ölçekte toplumsal sonuçları olan bu süreçte, değişimi ve onun karakteristiklerini, teknik, insani ve sosyal dinamiklerini etkin okumak, bireysel, kurumsal ve toplumsal bağlamlarda hayati değerde bir yetenek olarak karşımıza çıkmaktadır. Yeniliklerin toplum içinde yaygınlaşması süreci, söz konusu değişim ve dönüşümün en temel faktörlerinden biridir; ayrıca bir anlamda değişimin ve dönüşümün kendisidir. Bu bağlamda, günlük yaşamın birçok alanında önemli yer tutan kamu hizmetlerindeki elektronik yeniliklerin yaygınlaşması, gerek ulusal, gerekse uluslararası alanda başlı başına değişim ve dönüşüm boyutları tesis

etmektedir. Bu noktada, devletlerin uluslararası rekabet gücünün geliştirilmesi ve etkin bir demokratik sosyal devlet performansı için, kamu idarelerinin e-devlet alanındaki yenilikçilik anlayışının nitelikleri kritik önem kazanmaktadır.

#### **1.4.1.E-Devlet Yenilikçiliği ve Demokratik Sosyal Devlet Anlayışı**

Teknolojik yeniliklerin toplum içinde yaygınlaşmasında, kar amaçlı işletmelerin iktisadi motivasyonları birinci derecede etkili olmaktadır. Televizyondan otomobile, bilgisayardan cep telefonuna nice yeniliğin ulusal ve uluslararası pazarlarda yaygınlaşması, bu motivasyonun destek ve güdümünde gerçekleşmiştir. Aynı paralelde ve karşılıklı etkileşim halinde, teknolojik yenilikçilik alanında oluşmuş literatür de ağırlıklı olarak kar amaçlı iktisadi süreçler etrafında inşa edilmiştir. Dolayısıyla günümüzde teknolojik yenilikçilik, büyük oranda, iktisadi aktörlerin kar amaçlı faaliyetlerinin hakim olduğu bir eylem alanına ve kar amaçlı paradigmalarının hakim olduğu bir düşünce alanına dönüşmüştür. Bu paralelde, söz gelimi, yenilik literatüründe dünyadaki en muteber referanslardan olan OECD Oslo Manüeli'nde teknolojik yenilikler ticari metalar olarak tanımlanmakta ve yenilikçilik en nihayetinde kar amaçlı bir iktisadi faaliyet türü olarak yorumlanmaktadır. Buna uygun olarak, bir yeniliğin hedef kitleye ulaştırılması süreci, ticarileştirme (*commercialization*) kavramıyla ifade edilmektedir (European Commission, 1996; European Commission, 2005).

İktisadi odaklı bir yenilikçilik paradigması, demokratik sosyal devlet ilkelerinin ilgi ve öncelikleri açısından sorunludur ancak ne yazık ki yenilikçilik alanındaki kamu politikalarına da önemli ölçüde yansımış ve nüfuz etmiş bulunmaktadır. Oysa demokratik sosyal devlet ilkeleri, yenilikçiliği ve ilgili süreçleri kar amaçlı iktisadi yönlerinden önce ve daha fazla, birer toplumsal süreç olarak görme ve ona göre yorumlama motivasyonundadır. Elbette e-devlet yenilikçiliğinde bu motivasyon en ileri düzeydedir.

Öte yandan, yenilikçiliği kar amaçlı iktisadi faaliyetler alanı olarak ele alan bir paradigma, yenilikçilik süreçlerine hakim ana iktisadi aktörlerle toplum arasında muhtemelen kapsamlı ilgi çatışmaları üretecektir. Bu tür çatışma durumlarında, böylesi bir paradigma üzerine inşa edilmiş bir mentalite, kamu görevinde bile olsa, farkında olarak veya olmayarak toplumsal ilgilerden ziyade, yenilikçi iktisadi aktörlerin ilgilerine daha uyumlu bir bakış açısına sahip olacaktır. Dolayısıyla, iktisadi açıdan muteber bulunan bir yenilikçilik anlayışı, kamu kurumlarınca benimsendiğinde toplumsal açıdan kapsamlı kritiklere açık bulunacaktır.

E-devlet yenilikçiliğinde demokratik sosyal devlet ilkelerine uygun bir anlayışın, iktisadi odaklı yenilikçilik anlayışının kritiklerini kuvvetle savunacağı düşünülmektedir. Zira ülkelerin ticari yenilikçilik sistemleri, en geniş kapsamıyla ülkelerdeki toplumsal sistemler üzerinde konuşlu bulunan, çok çeşitli sosyal aktörlerin doğrudan ve dolaylı fayda ve girdilerine bağımlılık halinde işleyen alt-sistemlerdir. Demokratik sosyal devlet kurumları, ana sistemle alt-sistem arasındaki ilgi çatışmalarında üst sistemin çıkar ve ilgilerini öncelikle temsil edecektir. Çünkü kamu kurumları, alt-sistemlerden çok daha yüksek oranda ana-sistemlerin üretimidir, ana-sistem tarafından beslenmektedir ve anayasal ve tanımsal olarak ana-sistemin temsil organizasyonu olan parlamentolara karşı sorumludur.

Bu mantık temeli üzerinde, demokratik sosyal devlet idareleri, yenilikçilik alanında, toplumsal farkındalığı yüksek politika, strateji, uygulama ve hedeflere en üst düzeyde öncelik verecektir. Yenilikçilik konuları Bilgi ve İletişim Teknolojileri alanında ele alındığında, Sayısal Bölünme (*Digital Divide*) kavramı etrafında tanımlı çok boyutlu olumsuzluklar (Wolff ve MacKinon, 2002; Hilbert, 2011; Özgökçeler, 2012; T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013) toplumlar için kritik bir tehdit konusu olarak ele alınacaktır. Bunun gereği olarak, e-devlet yenilikçiliğinde e-hizmetlerin toplum tabanına ne kadar eşitlikçi şekilde ve hangi yaygınlıkla ulaştığı, ilgili aktörlerin en başlıca bir gündemi olacaktır. Dolayısıyla, e-hizmetlerin en eşitlikçi şekilde tam

yaygınlıkta topluma ulaştırılmasının sağlanması demokratik sosyal devlet idareleri için en başlıca bir hedef olacaktır.

Bu bağlamda kamu idareleri için 3 ana farkındalık kritik önem taşımaktadır. Bu farkındalıklardaki olası zayıflıklar, e-devlet çalışmalarının yaygınlaştırılmasında ciddi yetersizliklere yol açacaktır.

#### **1.4.2.E-Devlet Yenilikçiliğinde Kavramsal Farkındalık**

Bu farkındalık, e-devlet çalışmalarının planlama ve icrasında yenilikçiliğin kapsamından ne anlaşıldığıyla ilgilidir. Kavramsal olarak tam ve doğru bir anlayış, yeniliklerle ilgili yaygınlaştırma çalışmalarını başlı başına, en kritik bir yenilikçilik süreci olarak tanımlamakta ve yenilikçiliğin ayrılmaz bir parçası olarak konumlandırmaktadır. Bu paralelde, söz gelimi, yenilik araştırmaları alanında dünyadaki en muteber referanslardan olan OECD Oslo Manüeli, “yenilik” kavramını tanımlarken “ticarileştirme” başlıklı çalışmalara yenilikçiliğin bir parçası olarak açıkça yer vermektedir (European Commission, 1995). Oslo Manüeli’nin yenilik tanımı e-devlet alanına uyarlandığında, söz konusu referans kaynak, yaygınlaştırma çalışmalarını çok açık şekilde e-devlet yenilikçiliğinin bir parçası ilan etmiş olmaktadır.

#### **1.4.3.E-Devlet Yenilikçiliğinde Sosyal Farkındalık**

Bu farkındalık, (1) yenilikçilikte en teknik süreçlerin bile çok ziyadesiyle sosyal süreçler olduğunun, ve (2) yenilikçiliğin çok geniş spektrumda, hem olumlu hem olumsuz, çok ciddi toplumsal sonuçlarının olabileceğinin anlaşılmasıyla ilgilidir.

Sosyal Farkındalık’ın birinci boyutunda, yeniliklerin fikir olarak ortaya çıkış süreçleri de dahil, en derinlemesine teknik analizlerin yapıldığı laboratuvar çalışmaları da dahil, ve elbette ki yeniliklerin hedef kitlelere ulaştırılması da dahil, tüm yenilikçilik çalışmalarının pekala sosyal süreçler olduğu içselleştirilerek anlaşılmalıdır. Elbette, yenilikçilik süreçlerinde teknoloji kullanımındaki gelişmeler vb etkenler, süreçlerdeki

sosyalliğin doğasını değiştirir ve hatta devrimsel şekilde dönüştürebilir. Nitekim bu durum, günümüz dünyasında yenilikçiliğin en temel karakteristiklerindedir. Ancak yenilik süreçlerinde teknoloji kullanım şekli ve düzeyi ne olursa olsun, bu süreçler sosyal süreçler olmaya devam edecektir. O kadar ki, gelecekte tam otonom robotların, sadece robotlara hitap eden yenilikler geliştirdiği ve hiçbir şekilde insan eli değmeyen bir yenilikçilik boyutu bile ortaya çıksa, yine de yenilikçilik süreçleri uçtan uca sosyal süreçler olacaktır: bireysel aktörleri insan yerine, makine olan, belki çok daha deterministik işleyen sosyal süreçler...

Sosyal Farkındalık'ın ikinci boyutunda, hangi niteliklerde yenilikçilik süreçlerinin, ne çeşit ve boyutlarda nihai toplumsal sonuçlarının olabileceğine odaklanılmasının gerekliliği içselleştirilerek anlaşılmalıdır. Yenilikçiliğin iktisadi, idari, sosyal ve teknik faziletleri ve değer taahhütleri potansiyel anlamda çok değerli ve geçerlidir. Ancak, Sosyal Farkındalık'ın yetersiz kaldığı durumlarda, yenilikçi çalışmaların, ister özel sektörde ister kamuda olsun, çok ciddi olumsuz sonuçları olması da mümkündür. Bu olumsuz sonuçlar olumlularla beraber geldiği için veya sessiz adımlarla kök saldığı için özne ve nesne aktörlerinin dikkatinden de kaçabilir.

#### **1.4.4.E-Devlet Yenilikçiliğinde İnsani Farkındalık**

Bu farkındalık, insanın doğrudan veya dolaylı olarak bir parçası olduğu tüm süreçler gibi, yenilikçilik süreçlerinin de ziyadesiyle insani süreçler olduğunun anlaşılmasıyla ilgilidir. İnsanın pratik anlamda hiç taraf olmadığı bir yenilikçilik süreci için bu ifade geçerli olmazdı ama yenilikçilikte ve e-devlet yenilikçiliğinde böyle bir süreç ne zaman, nerede gösterilebilir? Belki uzun yıllar sonra, robotların robotlar için yenilik geliştirdiği bir dünyada... Ancak öyle bir gün geldiğinde de robotların, yenilikçilik süreçlerinin robotik boyutlarına dair güçlü bir farkındalığa sahip olacak kadar akıllı olması ümit edilir.

Yenilikçilikle ilgili tüm süreçlerin pekala insani süreçler olması, başta insan psikolojisi olmak üzere, insan doğasının temel boyutlarının içselleştirilerek anlaşılmasını gerektirir. İnsan doğası özellikle bu temel boyutlarıyla yenilikçiliğin ve yeniliklerin doğasına yansır. Söz gelimi, insan psikolojisindeki öngörülebilirlik kısıtları ve hatta öngörülemezlikler, yenilik süreçlerinde yaşanacak deneyimlerin de, yenilikçi çalışmaların çıktı niteliklerinin ve sonuçlarının da öngörülebilirliğini kısıtlar.

#### **1.4.5.E-Devlet Yenilikçiliğinde Risk ve Tehditler**

E-Devlet yenilikçiliğinde Kavramsal, Sosyal ve İnsani Farkındalık'ların yetersiz kalması durumunda, e-devlet yenilikçiliğinde çalışmalar büyük oranda, klasik mühendislik öğretilerine göre planlanacak ve uygulanacaktır. Bu klasik öğretiler Analiz, Tasarım, Gerçekleme, Test, Devreye Alma, Bakım ve İdame şeklinde listeledikleri temel süreçler hakkında aşırı derecede teknik bir odaklanmaya sahiptir. Bu nedenle, klasik mühendislik yaklaşımlarının şekillendirdiği planlama ve icrada, e-devlet yenilikçiliği, yeniliklerinin geliştirilmesi, devreye alınması, ve kullanacak kişilerin elinde mümkün olduğunca sorunsuz çalışması için gerekli olan, teknik ağırlıklı temel çalışmalara odaklı kalacaktır.

Klasik mühendislik yaklaşımlarının şekillendirdiği süreçlerin sonunda, geliştirilen yeniliklerin hedef kitlede kayda değer büyüklükte bir kullanıcı grubu tarafından, mümkün olduğunca az sorunla kullanılması ve neticede proje bütçelerinden daha yüksek rakamlarda verimlilik sağlanması tatmin edici bir başarı sayılır. Ancak, böyle bir hedefleme e-devlet yenilikçiliğinin fayda potansiyelini realize etme adına çok yetersiz kalacaktır. Dahası, teknik çalışmalara ve çalışmaların teknik yönlerine aşırı odaklı bir planlama ve icra sonucu, e-devlet yeniliklerinin nispeten mütevazı başarı çıtılarının bile altında kalması olasıdır. En uç durumda e-devlet projeleri, verimsiz, hatta net kayıpla sonuçlanan başarısız yatırımlara dönüşebilir.

Oysa klasik mühendislik öğretisinde aşırı teknik odaklanma ile ele alınan temel süreçlerin her birisi için, sosyal ve insani bilim disiplinlerince önerilen ve çağdaş mühendislik yaklaşımlarının içtenlikle kucakladığı birçok ilke ve görevler söz konusudur. Bunlar, yaygınlaştırma performansı açısından, dolayısıyla e-devlet yenilikçiliğinin nihai başarısına hayati derecede katkı sağlayabilecek değer ve önemdedir. Yaygınlaştırma çalışmalarını kavramsal açıdan e-devlet yenilikçiliğinin ayrılmaz bir parçası kılan, bu ilke ve görevlerin gerekleridir.

EDYBY ile ilgili sosyal ve insani bilimler orijinli ilke ve görevlerin gerekleri, yenilik fikirlerinin daha ilk doğduğu andan başlayarak, tüm yenilik yaşam döngüsü boyunca en üst düzeyde önem verilmesi gereken bir ana süreç ve izleme noktası oluşturmaktadır. Eksik veya zayıf bir farkındalık düzeyiyle, bu ana süreç hatalı/eksik planlanabilir veya fiili uygulama niteliklerinin sağlamlığında ciddi ihmellere düşülebilir.

Kavramsal Farkındalık'ın yetersiz kaldığı e-devlet çalışmalarında, yaygınlaştırma çalışmaları proje planlarında ya etkin anlamda hiç yer almayacak ya da çok yetersiz ağırlıkta kalacaktır. Yaygınlaştırma için gerekli bütçe, proje bütçesinde ya yer almayacak, ya da çok cılız ve sembolik bir kalem oluşturacaktır. Hatta, çok yetersiz yaygınlaştırma bütçeleri bile, yeni cihaz, makine ve sistemler satın alarak değerlendirilmesi varken anlamsız işler için heba edilmiş gibi görülebilecektir. Bir yeniliğin ilk aşamada sağladığı maddi verimlilikten o yeniliğin yaygınlaştırması için ek bir bütçe oluşturulmayacak, onun yerine bir yenilikten elde edilen tasarruflarla yeni bir yeniliğin, yine bir yeniliğin, tekrar yeni bir yeniliğin geliştirilmesi planlanacaktır.

E-devlet yenilikçiliğinde Sosyal ve İnsani Farkındalık'ın yetersiz kalması halinde, e-devlet projeleri onca teknik yetenek, imkan ve kaynaklar mevcut olmasına rağmen anlaşılabilir(!) nedenlerle başarısız olmuş bir proje olarak kapatılabilir. Birçok

olumlu çıktısıyla başarılı olmuş yenilikler ise, doğrudan veya dolaylı olarak, istenmeyen yönlerde ciddi toplumsal sonuçlara yol açabilir. Hatta, bu bağlamda bir olumsuz toplumsal sonuç, güçlü bir sosyal farkındalık olmaksızın öznelerince de, nesnelere de uzun süre fark edilemeyebilir veya kabul edilmeyebilir. En uç durumda ise, toplumsal açıdan, bir e-devlet yeniliğinin varlığı, yokluğundakilerden çok daha kabul edilemez sorunlara yol açabilir.

Soysal ve İnsani Farkındalık'ın yetersiz kalması halinde, e-hizmetler demokratik sosyal devlet ilkelerinin amir olduğu eşitlikçi yaygınlıkta vatandaşlara ulaştırılamayacaktır. Günün sonunda tüm yenilik projeleri başarılı bile sayılsa, toplumun sadece küçük bir kesiminin kullandığı, kapsamlı bir e-devlet envanteri oluşacaktır. Öte tarafta ise yenilikleri kullanmayan onlarca milyon vatandaş "ilgisiz", "bilgisiz", "bilinçsiz" olmanın veya "çağın gerisinde kalmanın" bedelini ödemek zorunda kalacaktır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmada çeşitli toplumsal segmentler arasında ortaya çıkacak köklü farklılıklar, toplum içinde sosyal, kültürel ve iktisadi açıdan uçurum derecede eşitsizlikler doğuracak, yaygın tabiriyle derin Sayısal Bölünme'ye (*Digital Divide*) yol açacaktır (Wolff ve MacKinon, 2002; Hilbert, 2011; Özgökçeler, 2012; T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013).

#### **1.4.6.Farkındalıklı E-Devlet Yenilikçiliği ve Fırsat Potansiyeli**

Kavramsal farkındalığın yeterli olduğu yenilikçilikte yaygınlaştırma çalışmaları, daha yenilik fikirlerinin ilk oluştuğu aşamadan itibaren tüm yaşam döngüsü boyunca tasarım, plan ve icranın, hassasiyetle ele alınan bir boyutu olacaktır. Yaygınlaştırma çalışmaları için ciddi bütçe ve kaynak ayrılacak, ve proje ekiplerindeki yaygınlaştırma uzmanlıkları sistematik şekilde geliştirilecektir. Böylece, e-devlet yeniliğinin tüm bireysel, kurumsal ve örgütsel paydaşlarının sürece yansıtacak eylem ve yaklaşımlarını sosyal ve insani dinamikleriyle çok daha etkin ve çok yönlü anlayabilen, yorumlayabilen ve öngörebilen bir kapasite geliştirilecektir. Bu kapasite, resmi kurumların idareci ve proje ekiplerinden tedarikçi kurum mensuplarına kadar,



kullanıcı kamu personelinden yararlanıcı olarak hedeflenen vatandaşlara ve kurumlara kadar, ilgili tüm aktörlerin çok boyutlu çeşitliliklerinin bilincinde olacaktır. Bu bilinç, tasarım, planlama ve icradaki standartlaştırma-çeşitlileştirme dengeleri söz konusu olduğunda, teknik ve bürokratik optimumdan önce toplumsal optimumu öne çıkaracak, yenilik tasarımı, geliştirimi ve sunumunda plüralizmi temel bir ilke edinecektir.

Sosyal ve insani bilim disiplinlerinden, içselleştirilmiş bir bilgilenmeyle kayda değer ölçüde beslenen ve buna göre şekillenen strateji, plan ve icrada, netice olarak proje ve çalışmaların başarı şansı ve öngörülebirlilik düzeyi ciddi ölçüde yükselecektir. Süreçlerdeki olası beklenmeyen durumların daha etkin karşılanması ve olası fırsatların daha etkin değerlendirilebilmesi mümkün olacaktır. Bu bağlamda yerel ve global toplumların karşı karşıya olduğu Sayısal Bölünme tehditleri önenebilecek (Wolff ve MacKinon, 2002; Hilbert, 2011; Özgökçeler, 2012; T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013), e-devlet yenilikçiliğinin kültürel, iktisadi, idari, sosyal ve insani katma değer potansiyelinin asıl zirveleri elde edilebilecektir. En nihayetinde e-devlet yenilikçiliği, toplum içinde tam paylaşımlı refah ve kalkınmanın sağlanması ve uluslararası alanda sıra dışı rekabet başarıları için en güçlü bir kaldıraç olacaktır.

#### **1.4.7. Tez Çalışması ve Farkındalıklı E-Devlet Yenilikçiliği**

Bütün bunlardan hareketle, yukarıda vurgulanan Kavramsal, Sosyal ve İnsani Farkındalık'lardan yana fayda üretecek disiplinler arası bilimsel çalışmaların önemli olduğu düşünülmektedir. Bu tür çalışmalar vesilesiyle üretilen literatür özetleri, gerçekleşen resmi ve gayri resmi iletişim ve etkileşimler, ulaşılan saha bulguları ve kaydedilen sonuç ve öneriler, bahsi geçen farkındalıklardan yana önemli katkı sağlamaya adaydır. Ancak, EDYBY alanındaki mevcut literatür incelendiğinde, özellikle de Türkiye özeline inildiğinde, alanda ciddi boşluklar olduğu görülmektedir.

Böyle bir tez çalışmasının kapsamı ve çıktıları itibariyle alanda geniş bir boşluk doldurmasını beklemek haksızlık olurdu. Ancak araştırmanın, EDYBY literatüründeki boşlukları doldurabilecek daha kapsamlı teorik ve pratik çalışmalar için kullanışlı girdiler sağlayabileceği ümit edilmektedir. Dahası, araştırmanın yaygınlaştırılması aşamasında ulaşılan kişi ve kurumlarla paylaşılan söylem ve bilgilerin, resmi-sivil, akademik-endüstriyel her bağlamda, birbirinden değerli teorik ve pratik çalışmalar için gerek idari gerekse operasyonel düzeyde teşvik edici, destekleyici ve kolaylaştırıcı etki üreteceği düşünülmektedir. Bu arkaplan üzerinde, bu çalışmanın e-devlet yenilikçiliği için gerekli farkındalıklardan yana hem teorik hem de pratik faydalar sağlayabileceği ve bu nedenle, önemli bir çalışma olduğu düşünülmektedir.

### **1.5. Kuramsal Çerçeve**

Araştırmanın ana kuramsal çerçevesinde, bir yandan benimseyici “birimler” (Rogers, 2003) kendi mikro bağlamları içinde ele alınarak çevreleriyle etkileşimleri analiz edilmiş, diğer yandan bireysel aktörlerin oluşturduğu toplam makro düzen incelenerek makro düzenin mikro bağlama etkisi sorgulanmıştır. Bu açıdan hem mikro, hem de makro analizde bulunulmuş ve mikro ile makronun bağlantı mekanizmaları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmada ayrıca, yeniliğin yayındığı sosyal sistem aynı zamanda bir iktidar sistemi olarak ele alınarak yayılım sürecinde Erk Faktörünün tezahürlerine yer verilmiştir. Buna göre araştırmanın kuramsal çerçevesi ana hatlarıyla, Parson’sın yapısalcı yaklaşımı (aktaran Layder, 2006), Mead’in simgesel etkileşim kuramı (aktaran Layder, 2006) ve Foucault (Foucault, 1975; Foucault ve Gordon, 1980) ve Lukes’un (aktaran Giddens, 2009) erk (iktidar) kuramlarıyla şekillenmiştir. Bu çerçeve içinde ayrıca, yenilik yayılım süreci Durkheim’in parça-bütün ilişkisine dair temel vurgusunu (aktaran Giddens, 2009) doğrulayan bir yaklaşımla ele alınmıştır. Bu kuramsal unsurların detaylı açıklamaları ile yenilik yaygınlaşma süreçleriyle olan ilişkileri, metinde geçiş sıralarına göre aşağıda sunulmuştur:

### 1.5.1.Parsons'ın Yapısalcı Yaklaşımı

Parsons'ın yapısalcı yaklaşımına göre sosyal sistemlerde gözlemlenen eylemler, bireyin kendi rızasına dayalı bir sosyal etki altında ortaya çıkmaktadır. Bireyler, yaşamları boyunca içinde buldukları sosyal sistemde çeşitli roller üstlenirler. Birey, erken çocukluk evresi başta olmak üzere anne-baba ve diğer önemli kişilerden rollerin ne olduğunu, ne içerdiğini, hangi rollerden ne tür davranışlar beklendiğini öğrenir. Birey, rol bazında öğrenilmiş davranış kalıplarını tekrar ederek çevresine uyum gösterir. Bu uyum karşılığında çevresinin güven ve desteğini kazanarak bir anlamda ödüllendirilir. Ödüllendirme uyumu pekiştirir ve böylece birey, rol beklentilerine daha sıkı bağlanır. Bu yaklaşıma göre toplumsal **yapılar** sosyal kurumları bireye kabul ettirmek suretiyle eylemi üreten asıl etkendir (aktaran Layder, 2006, ss. 25-26).

Parsons'ın bu yaklaşımında birey toplumsal yapılara aşırı derecede uyumlu olarak tanımlanmaktadır. O kadar ki, birey adeta toplumsal yapıların determinizmine tabi, pasif bir kukla gibidir. Birçok sosyolog bu açıdan Parsons'ın birey-toplum ilişkisine dair uyumcu yaklaşımını eleştirmişlerdir (Layder, 2006, ss. 28-30).

Parsons'ın yapısalcı yaklaşımına dair eleştirilerin yerinde eleştiriler olduğu, günlük hayatın birçok alanında gayet açıktır. Ne var ki, bireyin sosyal kurumlara direnme veya eylemlerini kendinden bir şeyler katarak geliştirme yetenekleri ve imkân alanları eylem sahalarına göre değişkenlik göstermektedir. Genellikle ilişkilerin resmileştiği bağlamlarda insan eyleminin önceden tanımlı kurumlara göre gerçekleşme eğilimi daha yüksektir. Bu da, Parsons'ın yapısalcı yaklaşımının yüksek geçerliliğe sahip olduğu geniş bir gözlem alanının var olması anlamına gelmektedir. Zira içinde bulunduğumuz çağda insan yaşamının merkezinde büyük oranda iş hayatı ve kamusal/özel çeşitli "kurum"larla ilişkilerimiz oturmaktadır ki, bu ilişkiler ezici çoğunlukta resmi ilişkilerdir. Bu durumun e-devlet yeniliklerinin yayınımla ilgisi şudur: E-devlet uygulamalarının öngördüğü hizmet alma

yöntemlerinin birer kurumsal süreç normu olarak kitlelere arz edildiği ortamlarda, “vatandaş”, “vergi mükellefi” ve benzeri rollerde kamu kurumlarıyla ilişkiye geçen birey, kendi rollerinden beklenen davranışları sergilemeye günlük hayatındaki diğer ilişkilerine göre daha yatkın, hatta mecbur olacaktır. Bu da, e-devlet yeniliklerini kullanarak yeni süreçlere adapte olan birey oranını yükseltici bir olgudur.

### **1.5.2.Mead’in Sembolik Etkileşim Kuramı**

Mead’in Sembolik Etkileşim Kuramı’nda ise, insan eylemi insanların dilin sembolleriyle birbirlerine ilettikleri etkiler altında, ancak eyleminin bireyin bilinçli tercihi ile oluştuğu, bireyin eyleme kendi öznel katkılarını yansıttığı, bununla beraber eylem üzerindeki toplumsal etkinin de göz ardı edilmediği bir süreçle gerçekleşmektedir. Bu yaklaşıma göre birey, Parsons’ın yapısalcı yaklaşımındaki rol beklentilerini tümüyle veya kısmen karşılamak veya karşılamamakta özgür, eğer karşılayacaksa bunu kendi öznel tercih ve deneyimlerinin katkılarıyla yapmak konusunda ise yenilikçi davranabilen bir aktördür (aktaran Layder, 2006, ss. 79-84).

Bu yaklaşım, günlük hayatın özellikle daha gayri resmi alanlarında geçerliliği aşikâr bir birey tasviri içermektedir. Nitekim insan eyleminin özgünlüğü insanın doğasında olan bir arayıştan, kendi özgün kimlik ve kişiliğini inşa arayışından beslenmektedir. Ancak bir bu kadar daha önemli olan ayrı bir husus şudur ki, günümüz dünyasında bireyin kendi eylemini çevresel ve yapısal beklentilerden farklı olarak kendine özgü uyarlamalarıyla ortaya koyabilme beklentisi, hızla güçlenme eğilimindedir. Dolayısıyla, Mead’in Sembolik Etkileşim Teorisinin geçerliliği, günümüz koşullarında kuvvetlenmektedir.

Mead’in bu yaklaşımının bu çalışma konusuyla ilgisi şudur: günümüzde bireyler hem özel sektörde, hem de kamu sektöründe aldıkları mal ve hizmetleri önceden tanımlı durağan tasarımlardan ziyade, kendilerine özgü deneyimler üretebilecekleri esnek tasarımlarla almak arayışındadır. Bu arayış birçok özel sektör

kurumunca çeşit çeşit mal ve hizmetlerin tasarımlarına yansıtılarak başarıyla karşılanmaktadır. Karşılanan birey beklentileri, mevcut beklentileri yükseltmekte ve iktisadi sistem, geçmiş-gelecek tüm gelirlerine talip olduğu bireyi, esnek tasarımlardan yana güçlendirmektedir. Esnek tasarımlardan yana özel sektör normlarını tecrübe eden birey, kamu kurumlarından da benzer esneklikleri talep etmektedir. Dolayısıyla, bu tez çalışmasında, e-devlet yeniliklerinin yayılımını etkileyen faktörler arasında, yenilik süreçlerinin plüralist nitelikleri de sorgulanmış ve bunların yayılım süreci üzerindeki etkileri analiz edilmiştir.

### 1.5.3. Foucault'nun Erk (İktidar) Anlayışı

Foucault'nun iktidar anlayışında ise, insan eylemi çeşit çeşit tezahürleriyle iktidar unsurlarının etkisi altındadır. İktidar, yalnızca toplumun belli sınıfları arasındaki güç mücadeleleri veya bürokratik organizasyonlardaki yetki hiyerarşileri gibi belli başlı alanlarda değil, bireysel-toplumsal, kamusal-özel, mikro-makro hayatın her alanında ve analiz düzeyinde işbaşındadır (Foucault, 1975; Foucault ve Gordon, 1980). Bağlamdan bağlama değişen şey, iktidarın varlığı-yokluğu değil, yalnızca iktidarın tezahür şekillerindeki çeşitlemelerdir. Foucault'ya göre bu açıdan *geleneksel iktidarı*n kaba kuvvet kullanımları kadar, hatta günümüz dünyasında daha da fazlasıyla, *disipline edici iktidarı*n disiplin pratikleri söz konusudur. Bu disiplin pratiklerinden üçü son derece tipiktir: Normalleştirilmiş Yargılama (*Normalized Judgement*), Sınama (*Examination*) ve Gözetleme (*Surveillance*) (Foucault, 1975).

Normalleştirilmiş Yargılama ile iktidar, kendi talep ve beklentilerini karşılama açısından belli kategoriler tanımlayarak insanları kendi normlarına göre kategorilere atar (Foucault, 1975). Şirketlerdeki pozisyonlar bu kategorilerin örneğidir.

İktidar, bireylerin talep ve beklentilere uyumluluk derecelerini sürekli olarak çeşitli formlarda sınava tabi tutar ve sınav sonuçlarına göre kişileri farklı kategorilere

atayabilir (Foucault, 1975). Kategoriler arasında, tanınan hak ve ayrıcalıklılık düzeyleri farklı olduğundan kategoriler için mücadele eden kişiler sınavlara çalışır. Örneğin, terfi almak isteyen satış müdürü daha çok satış için daha çok satış görüşmesi yapar. Sosyoloji alanında iyi bir tez yaparak bir sosyoloji öğrencisi kategorisinden iyi bir sosyolog adayı kategorisine terfi almak isteyen öğrenci iyi bir yüksek lisans tezi için çaba sarf eder.

Ve iktidar hayatın her alanında elindeki tüm imkânlarla gözetleme halindedir (Foucault, 1975). Örneğin, satış ekibinin kullandığı şirket araçlarındaki uydu takip cihazları satış ekibinin araçlarla nerede, ne kadar zaman geçirdiği ve sahadaki zaman ve kaynakları ne kadar etkin kullandığını gözlenebilir kılar. Aslında bu, aynı zamanda sınama sürecinin de bir parçasıdır. Öğrencilerinden ödev teslim alan akademisyen, ödevin herhangi başka bir kaynaktan intihal ile edinilmiş olup olmadığını anlamak için çeşitli yazılım araçları kullanır. Sokak sokak her köşe başında birer MOBESE kamerası ile kolluk kuvvetleri, günlük hayatın önceden tanımlı asayiş esaslarına göre akıp akmadığını denetler.

Foucault'cu iktidar anlayışı içinde iktidar, Emniyet Müdürlükleri'nin halkla doğrudan etkileşim halindeki ofislerinde verilen hizmetler için geliştirilen, İnternet'ten randevu alma uygulamasının benimsendiği sahnede de yer almaktadır. Vatandaş yeni satın aldığı otomobil için bu sistemi kullanıp randevu almadan ruhsat çıkarma işlemi yapamaz. İşlem yapılmazsa aracının geçici ruhsatı bir ay içinde iptal olur. Bu halde bir trafik kontrolünde yakalanırsa, trafik ekibi aracı alıkoyarak parka çektirir. Aracı parka çekilen vatandaş itiraz ederse önce sözlü olarak ikna edilir. Fiziksel direnişe kalkışırsa öncelikle beden gücü kullanılarak, bu da yeterli olmazsa silah zoruyla tutuklanır; hatta en uç durumda kişi yasal bir atışla vurulur. Dolayısıyla, vatandaş için yeni satın aldığı bir araçla trafiğe çıkabilmek istiyorsa, normal şartlar altında bu elektronik randevu sistemini kullanıp randevu almaktan başka yol yoktur.

#### **1.5.4. Stephen Lukes'un Erk (İktidar) Anlayışı**

Stephen Lukes'un iktidar anlayışına göre, iktidar kavramının üç boyutu söz konusudur. Birinci boyutta iktidar, gözlemlenebilir çatışma durumlarında bir tarafın diğer tarafa rağmen iradesini kabul ettirebilme yetisidir. İkinci boyutta ise, iktidarın gözlemlendiği ortam iki taraflı değil, çok taraflı bir ortamdır. Bu ortamda iktidar, kararların ve olayların sonuçlarına o ya da bu ölçüde etki edebilecek çok sayıda taraf arasında paylaşılan bir bütündür. Üçüncü boyutta ise iktidar, taraflardan birinin diğerlerinin talep, beklenti ve tercihlerini kendi lehine ve diğerlerinin aleyhine etkileme yeteneğidir. Üçüncü boyuta vurgu yapan bu teori Radikal İktidar Anlayışı (*Radical View of Power*) şeklinde isimlendirilmektedir (aktaran Giddens, 2009).

#### **1.5.5. Durkheim ve Parça-Bütün İlişkisi**

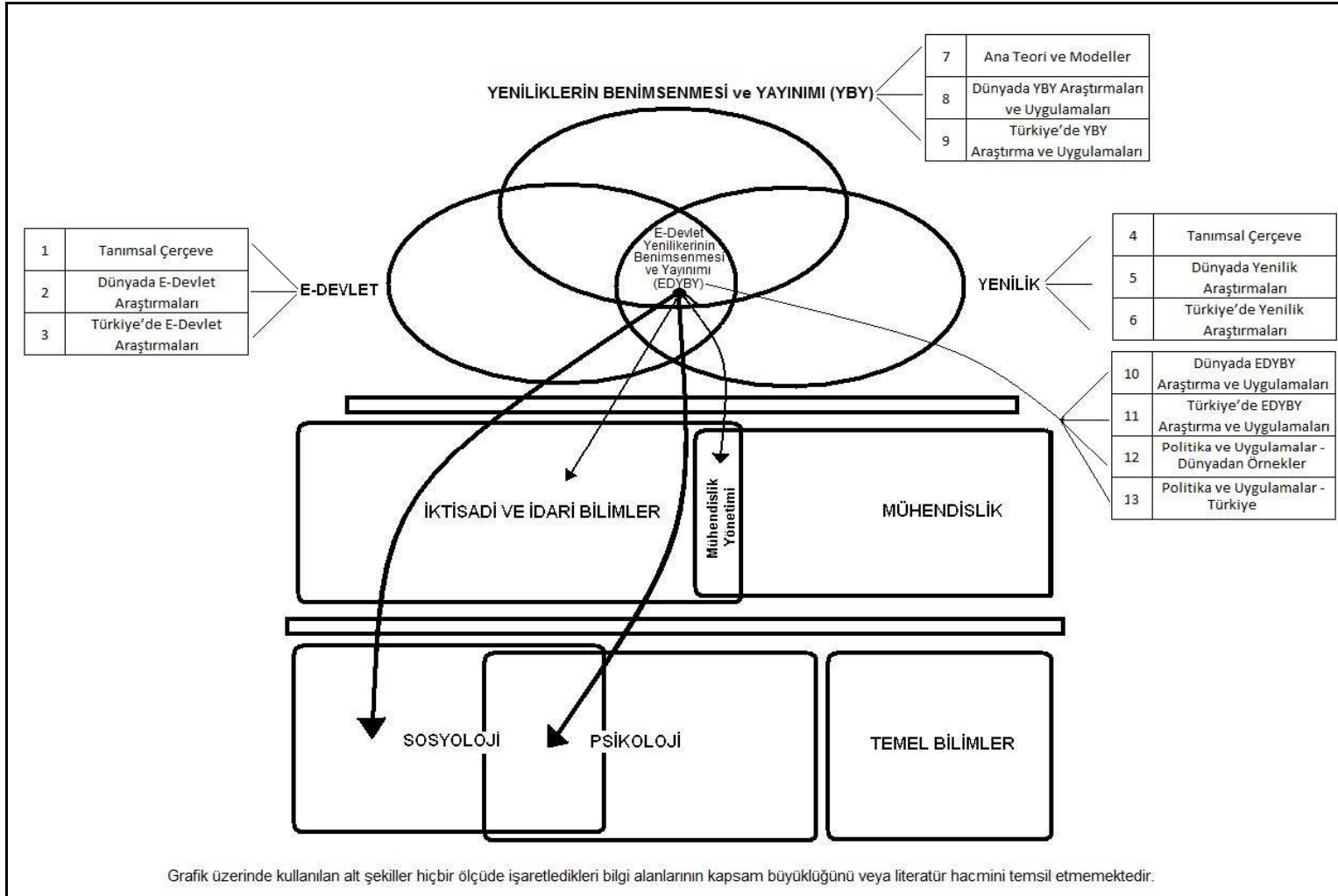
Durkheim'in parça-bütün ilişkisine dair temel yaklaşımına göre, sosyal sistemler içinde bireyler birbirinden ayrıık unsurlar değil, birbirlerini etkileyen entegre unsurlar olarak tanınmaktadır. Bu olgu, bireyler arası etkileşim sonucunda bireylerin birbirini değiştirmesini netice verir. Bu durumda, N kişilik bir sosyal sistem N ayrıık bireyin toplamına eşit değildir. Bu durum parçaların etkileşim halinde olduğu, sosyal sistemin her analiz seviyesinde parça-bütün ilişkisi olarak geçerlidir. (aktaran Giddens, 2009, ss. 88-89).

### **1.6. Literatür Taraması**

Bu çalışmada, E-Devlet Kavramı, Yenilik Kavramı, Yeniliklerin Yayınımı ve E-Devlet Yeniliklerinin Yayınımı şeklinde 4 temel kavramsal alanda ve 13 alt başlıkta literatür taraması yapılmıştır. Sunulan literatür taramasında özellikle Sosyoloji ve Sosyal Psikoloji alanındaki kaynaklara ağırlık verilirken, nispeten daha az yoğunlukta İktisadi ve İdari Bilimler ve Mühendislik alanlarındaki çalışmalardan da faydalanılmıştır. Bahsi geçen kavram ve bilgi alanlarının temelden uygulamaya doğru yükselen hiyerarşik bir yapısı, bazı kesişim alanlarını da gösterecek şekilde aşağıdaki grafikte gösterilmektedir. Grafik üzerinde kullanılan alt şekiller hiçbir

ölçüde işaretledikleri bilgi alanlarının kapsam büyüklüğünü veya literatür hacmini temsil etmemektedir. Grafikte gösterilen oklar, tez çalışmasıyla bilgi alanlarına olan referans ilişkilerini göstermektedir. Şekil üzerinde 1'den 13'e kadar numaralar eşliğinde gösterilen etiketler, araştırmadaki literatür araştırmasının alt başlıklarını belirtmektedir. Her bir alt başlık, altında yer aldığı kavramsal alan başlığıyla, çizgilerle işaretlenerek ilişkilendirilmiştir.





**Şekil 1: Kuramsal Konum, İlgili Bilimsel Alanlar ve Literatür Özeti**

## 1.6.1.E-Devlet Kavramı: Tanımsal Çerçeve

### 1.6.1.1. Tanımsal Çerçeve Üzerine Dilbilimsel Bir Tartışma

E-devlet kavramının farklı kaynaklardaki bazı tanımlarını listelemeden önce, kavramın oluşturulması ve ilgili tanım cümleleri hakkında 2 noktada dilbilimsel bir tartışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

#### 1- E-Devlet İbaresinin Çevirisinin Kritiği

Bu tez çalışmasında incelenen Türkçe kaynakların tamamında “e-devlet” ifadesi, İngilizcedeki “*e-government*” ifadesinin karşılığı olarak kullanılmaktadır. Her ne kadar devlet kelimesinin sözlük karşılığında *state* ve *government* kelimelerine, *government* kelimesinin sözlük karşılığında ise devlet ve hükümet kelimelerine yer verilmekte ise de, e-devlet ifadesini *e-government* ifadesinin çevirisi olarak kabul etmek kısmen hatalı olacaktır. İngilizce’deki “*government*” kelimesinin hem isim, hem de fiil olarak anlamı bulunmaktadır. İsim olarak “*government*” kelimesinin birincil Türkçe karşılığı “devlet” kelimesi değil “hükümet” kelimesidir. Türkçedeki “devlet” kelimesi ise İngilizce’de “*government*” kelimesinin değil, “*state*” kelimesinin birincil karşılığıdır (Devlet, 2013; *Government*, 2013; Hükümet, 2013; State, 2013).

Bununla birlikte, devlet kelimesinin Türkçe’deki anlamı ve Türk kültüründeki anlam yükü dikkate alındığında, “*e-government*” ibaresinin kısmen hatalı bir çevirisi olan e-devlet ibaresinin, kamu kurumlarının toplumca tanımlanmasındaki kültürel farklılığa da işaret eden özgün ve yerinde bir tercih olacağı düşünülmektedir.

#### 2- E-Devlet Kavramının Tanım Cümlelerinin Kritiği

E-devlet kavramının Türkçe kaynaklardaki tanımlarında ve *government* kelimesinin isim olarak kullanıldığı İngilizce tanımlarda, ortak bir özne-yüklem uyumsuzluğu görülmektedir. Bu tanım cümlelerinin başında özne olarak “e-devlet” (veya *e-government*) ismi yer alırken, cümle sonlarında ise yüklem olarak kamu hizmetlerinin sunulmasıyla ilgili sıfatlandırılmış bir fiil mastarı bulunmaktadır. Bunun

sonucunda, basit bir örnekle göstermek gerekirse, “İyi öğretmen, kitabi yöntemlerle öğretmektir.” cümlesindeki benzer bir anlatım bozukluğu ortaya çıkmaktadır. Oysa böyle bir cümleyle kastedilen anlam, Türkçe ve İngilizce söyleyiş kurallarına uygun olarak, “İyi öğretmen, kitabi yöntemlerle öğreten öğretmendir.” veya “İyi öğretim, kitabi yöntemlerle yapılan öğretimdir.” gibi cümlelerle ifade edilirdi.

#### 1.6.1.2. E-Devlet Kavramının Tanımı

Erdal (2002), sırasıyla Howard, Bhatnagar ve Dünya Bankası’ndan çeviri ile e-devlet kavramının 3 tanımına yer vermektedir:

E-devlet, devlet işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır.

E-devlet, devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılmasıdır.

E-devlet, kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojilerini (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.) kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesidir.

Bu başlık altında “The Role of eGovernment for Europe's Future” (Avrupa’nın Geleceği için E-Devlet’in Rolü) başlıklı resmi dokümandaki tanımının da önemli olduğu düşünülmektedir. Burada e-devlet kavramı, “*eGovernment is defined here as the use of information and communication technologies in public administrations combined with organizational change and new skills in order to improve public services and democratic processes and strengthen support to public policies*” cümlesiyle tanımlanmaktadır (European Commission, 2003, s 7). Bu cümledeki e-devlet tanımı Türkçe’ye, “kamuya verilen hizmetleri iyileştirmek, demokrasiyi güçlendirmek ve kamu politikalarını desteklemek amacıyla, örgütsel değişimler ve yeni personel yetkinlikleriyle birleşik olarak kamu yönetiminde bilgi ve haberleşme teknolojilerinin kullanımı”, şeklinde çevrilebilir.

Bir önceki başlıkta yer alan dilbilimsel tartışma doğrultusunda, yukarıda aktarılan 4 tanımın aşağıdaki şekilde geliştirilmesi önerilmektedir.

**Tanım-1:** E-devlet, “devlet işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanması”na (Howard’dan aktaran Erdal, 2002) dayalı devlet yapısıdır.

**Tanım-2:** E-devlet, “devletin günlük idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon teknolojilerinin kullanılması”na (Bhatnagar’dan aktaran Erdal, 2002) dayalı devlet yapısıdır.

**Tanım-3:** E-devlet, “kamu idari ünitelerinin enformasyon teknolojilerini (örneğin geniş alan ağları, internet, mobil iletişim vb.) kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesi” yoluyla (Dünya Bankası kaynaklarından aktaran Erdal, 2002) şekillenen devlet yapısıdır.

**Tanım-4:** E-devlet, “kamuya verilen hizmetleri iyileştirmek, demokrasiyi güçlendirmek ve kamu politikalarını desteklemek amacıyla, örgütsel değişimler ve yeni personel yetkinlikleriyle birleşik olarak kamu yönetiminde bilgi ve haberleşme teknolojilerinin kullanılması”na (European Commission, 2003) dayalı devlet yapısıdır.

### **1.6.1.3. E-Devlet Anlayışında Amaç, Yöntem ve Kapsam**

Bir önceki başlıkta sunulan, Avrupa Birliği kaynaklı 4 numaralı tanımın 2 önemli vurgusu dikkatten kaçmamalıdır. Bu tanımda “hizmetleri iyileştirme, demokrasiyi güçlendirme ve kamu politikalarını destekleme” amaçları özellikle ifade edilmekte ve e-devlet uygulamalarının amaca odaklılığı örtülü olarak talep edilmektedir.

Delitheou ve Maraki’nin Pardo’dan aktardığına göre, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamudaki kullanımlarının amacı “sadece bilgi sağlamak değil, aynı zamanda devlet politikalarının denenmesi ve kurulmasında aktif rol almayı cesaretlendirecek danışma süreçlerinin de desteklenmesidir” (2010).

Pardo'nun tanımına paralel olarak Bwalya'nın (2009) Coleman'dan aktardığına göre, e-devlet, kamu hizmetlerinde elektronik imkânların kullanıldığı e-idare ile katılımcılık unsurlarını güçlendiren e-demokrasi kavramlarının bir birleşimidir.

E-devlet anlayışının yöntemsel gereklerine dair, AB kaynaklı tanımın temel vurgusu son derece anlamlı ve önemlidir. Bu tanımda, e-devlet kavramıyla kamu yönetiminde salt "bilgi ve haberleşme teknolojilerinin kullanılması" değil, bu kullanımın "örgütsel değişimler ve yeni personel yetkinlikleri eşliğinde" gerçekleşmesi önerilmektedir (European Commission, 2003, s.7).

Bütün bu tanımsal çerçeveler içinde elektronik devlet, yalnızca devletle vatandaş arasındaki etkileşime dair bir kavram değildir. E-devlet aynı zamanda devlet birimleriyle devlet birimlerinin, devletle özel kurumların, devletle kamu çalışanlarının ve hatta bir devletle bir diğer devletin etkileşimi süreçlerinde de geçerli bir kavramdır (Erdal, 2002, s. 2; Gül, 2002, s. 7; Kaypak, 2010, s. 259).

### **1.6.2. Dünyada E-Devlet Araştırmaları**

Dünya genelinde, gerek yerel/ulusal, gerekse uluslararası bağlamda, e-devlet ana başlığı etrafında önemli sayıda araştırma yapılmış olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, çevrimiçi yayında bulunan kaynakların ülke başına ortama yoğunluğunun düşük olduğu anlaşılmaktadır. Birçok ülke içinse çevrimiçi ortamda yayında bulunan herhangi araştırma veya resmi raporla karşılaşmamaktadır. Bununla birlikte, özellikle ABD'de ve Avrupa'da e-devlet alanında hem akademinin hem de devlet kurumlarının kayda değer bir toplam konsantrasyon oluşturduğu gözlemlenmektedir.

Dünya genelinde yapılan bu tür araştırmaların sadece bir kısmı, gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir çalışma için başlık, çalışmanın ana teması,

çalışmanın gerçekleştirildiği yer, çalışmanın yılı ve kaynak referansından oluşmaktadır.

#### **1.6.2.1. Vatandaş Merkezli E-Devlet Hizmetleri / ABD (Bertot vd, 2008)**

Bertot ve arkadaşları, “Vatandaş Merkezli E-Devlet Hizmetleri: Faydalar, Maliyetler ve Araştırma Gereksinimleri” başlıklı çalışmalarında (2008), e-devlet kavramının e-demokrasi, e-katılım, e-tedarik gibi birçok kavram daha doğurarak, kamu kurumlarının sundukları hizmetleri daha etkin ve verimli sunmadaki rolüne değinmektedir. Bu bağlamda, e-hizmetlerin vatandaşların gerçek ihtiyaçlarına uygun sunumu için yapılacak araştırma ve analizlerin önemine vurgu yapmaktadır. Bertot ve arkadaşları, bu çalışmada vatandaş merkezli e-hizmetlerin sağlanmasıyla ilgili sorun ve meseleleri, kullanıcı ve hizmet sunucu ajans perspektiflerinden aynı anda ele alan karma bir metot izlemişlerdir. Araştırmada, ABD’nin federal ve eyalet düzeyindeki 20 kurumunda, toplam 100 şubesi bulunan 5 ayrı halk kütüphanesinde, nicel ve nitel yöntemlerle veri toplamışlardır. Kamu idarecileri, geliştirici personel, 20 kullanıcı ve çeşitli diğer görevlilerle görüşmeler ve anket uygulamaları yoluyla topladıkları verileri analiz ederek şu temel sonuçlar ulaşımlardır (s.138):

1- Kamu kurumları, genel bir kural olarak e-hizmetlerin geliştirilmesinde vatandaşlarla angajmana girmemektedir. İlgili çalışmalar, bürokrasideki işlerin daha etkin ve düşük maliyetle gerçekleşmesi yönündeki kurum içi süreçlerce güdülmektedir.

2- Kamu kurumları sistematik olarak, e-devlet hizmetlerinin saha performanslarına dair vatandaşlardan geribildirim almamaktadır. Uygulamaların, “bizimle iletişime geçin” tarzı bağlantıları bulunamamakta ve süreçlerde vatandaşlardan gelecek geribildirim ve önerileri işleyecek resmi bir sistematik işletilmemektedir.

3- Kamu kurumları sistematik olarak e-hizmetlerin kalitesi, çıktıları ve değerlendirmelerini merak etmemektedir. Bir kere bir hizmet devreye alınıp çalışır

duruma getirildiğinde, iyileştirmeler büyük oranda sistem güncellemeleri ve programatik değişiklikler şeklinde gerçekleşmektedir.

4- Kullanıcılar, kendileri için e-devletin önündeki temel engelleri şöyle listelemektedir:

- I. Her uygulamada ilk adımdan başlamayı gerektiren, entegrasyonsuz bir yaklaşım uygulamalar arasında bir tutarsızlık oluşturmaktadır. Bu tutarsızlık teknik yetkinlikleri kısıtlı kullanıcılar için ciddi problemler doğurmaktadır.
- II. Problemler tasarımların içeriklere ve hizmetlere ulaşımında bariyer oluşturmaktadır.
- III. Hizmetlere erişimdeki Teknolojik gereklilikler (belli bir tür web tarayıcısıyla veya plug-in vb bileşenlerle çalışmak gibi) temel engeller arasındadır.
- IV. Dil bariyerleri bazı içerikleri erişilemez veya kullanışsız kılmaktadır.
- V. E-hizmetleri kullanmak için ücret, form doldurma, bir e-posta adresi kullanıyor olma gibi zorunluluklar temel bir engel oluşturmaktadır.

5- Halk kütüphanecileri, kullanıcıların e-devlet hizmetlerine ulaşmak için 4 nedenle kütüphanelere bizzat geldiklerini söylemektedir:

- I. Bilgisayar veya İnternet teknolojisine sahip olmamak
- II. Teknolojik yetkinliğin olmaması
- III. Devlet hizmetlerini ve kaynaklarını anlayamama
- IV. Bir web sitesinden veya nadiren yanıtlanan bir telefondansa, doğrudan bir kişiden yardım isteme ihtiyacı

6- Halk kütüphanecileri, e-devlet hizmetlerinin devreye alınması veya ciddi değişiklikler yapılması süreçlerinde ne olup bittiğinden habersiz devre dışında olduklarını, sonuçta ise artan sayıda kullanıcıya yardımcı olmak zorunda kalan kendileri olduğunu belirtmektedir.

Bertot ve arkadaşları, e-devlet hizmetlerinin vatandaş merkezli olmadığı durumlarda bir maliyet avantajı değil, faydaya dönüşmemiş kayıp bir yatırıma dönüştüğünü, ortaya çıkan sorunların, eğer çözülecekse, çok daha büyük yatırımlar

gerektirdiğini tespit etmişlerdir. Bu duruma karşı ise vatandaş merkezli e-devlet anlayışını tesis etmeye yönelik şu stratejileri önermişlerdir (ss. 139-140):

- 1- Kullanıcı Merkezli E-Devlet Hizmet Tasarımları İçin Kapsamlı Planlama
- 2- Kullanıcıların Bilgi İhtiyaçlarını Anlamaya Yönelik Araştırmalar
- 3- Kullanıcıların Teknolojik İmkânlara Sahiplik, Yetkinlik, Deneyim ve Tercihlerini Anlamak
- 4- E-Hizmetleri Tasarım ve Geliştirime Çalışmalarının Kullanıcılarla Angajman Halinde İlerlemesi
- 5- E-Devlet Hizmetlerinin Sürekli İyileştirme İçin Değerlendirilmesi
- 6- Alanla İlgili Topluluklarla (Meslek Cemiyetleri vb) "Ortaklık" Temelli Süreçler

#### **1.6.2.2. Hindistan'da E-Devlet: Fırsatlar ve Zorluklar / Hindistan (Monga, 2008)**

Monga'nın Hindistan e-devleti bağlamında yaptığı araştırmada yerel düzeyde, eyalet düzeyinde ve federal düzeyde uygulamada olan e-hizmetleri vaka olarak analiz etmiş ve Hindistan'daki toplam e-devlet pratiğinin karşı karşıya olduğu fırsatlar ve zorlukları ayrı ayrı listelemeye çalışmıştır (2008).

Monga, araştırma sonucunda, incelenen e-devlet uygulamalarının, Hindistan devletinde, daracık alanlar, pejmürde ortamlar, uzun kuyruklar, memurların geciktirme eğilimleri, prosedürel karmaşıklıklar, doğrudan ve dolaylı rüşvet talepleri ve verimsiz işlerin tanımlayıcı olduğu geçmiş zemininden, net bir havalanmayı temin ettiği değerlendirmesini kaydetmiştir. Yazar, e-devlet uygulamalarının Hindistan devletinin hizmet kalitelerine getirdiği değişimin devrimsel ölçekte olduğunu ifade ederken sürecin sağladığı fırsatlar bağlamında şu başlıkları kayda geçirmiştir (s. 60):

- 1- İdari Süreçlerde Şeffaflık
- 2- Vatandaşlara Tek Pencereden Hizmet Sunumunun Sağladığı Zaman ve Maliyet Tasarrufları
- 3- Daha İyi/Etkin Karar Verme
- 4- Basitleştirilmiş Ofis Süreçleri
- 5- Rüşvet ve Yolsuzluğa Karşı Kontrol
- 6- Daha Etkili Ofis Ve Kayıt Yönetimi



Monga, incelenen vakalarda Hindistan e-devletinin önündeki temel zorluklar ve bunları aşma yollarına dair şu tespitleri kayda geçirmiştir (ss. 60-61):

1- Dev ölçekte yazılım ve donanım yatırımları gerektirse de, toplum içindeki cihaz/altyapı eksiklerine köklü çözüm için bilgisayarlaşma yönünde bir politika seçimi yapmanın gerektiği görülmektedir. Bu zor görev için çok ciddi efor gerekeceği, kiralama ve benzeri çözümlerin kapsamlıca düşünülmesi gerektiği ifade edilmiştir.

2- Farklı bakanlıklar arasındaki iş süreçlerin entegrasyonu için bakanlıklar arası birlikte çalışabilirliği sağlayıcı veri düzenlemeleri gerekmektedir.

3- Vatandaşlara, anlayabilecekleri ve rahat hissedecekleri bir dil ile bilgi sağlanması ve yerel dillere çeviri gereklilikleri görülmüştür.

4- Manüel yöntemlerle iş yapmaya alışık kamu çalışanlarının mentalitelerinin değiştirilmesine ihtiyaç görülmektedir. Bunun için kurumlarda kapsamlı kültürel dönüşüm faaliyetleri önerilmektedir.

5- E-uygulamalarda kayıtlı verilerle kâğıt ortamındaki verilerin yasal geçerliliğinin aynı olması için yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır.

6- Kırsal ve kentsel Hindistan arasındaki sayısal uçurumu köprüleyecek, destekleyici enerji altyapılarına ve tüm havalarda çalışacak yüzey taşıma sistemlerine ihtiyaç bulunmaktadır.

7- Son olarak, hükümetin bilgi güvenliği ve mahremiyeti konusunda vatandaş ve kurumların temel kaygılarını adresleyecek ve e-uygulamalara güven sağlayacak önlemler alması gerekmektedir.

#### **1.6.2.3. Kamuda E-Devlet Dönüşümünün Önündeki Engeller / Hollanda (Veenstra vd, 2009)**

Veenstra ve arkadaşları, Hollanda e-devleti bağlamında 2 vakanın analizine dayalı yaptıkları araştırmada, e-devleti inşa etmekten bir sonraki adımın *Dönüşümcü Devlet* niteliklerini sağlamak olduğunu belirtmiş ve bunun önündeki zorlukları araştırmışlardır (2009, ss. 1513-1514).

Araştırma sonucunda, vatandaşlara yalnızca elektronik ortamda hizmet vermeyi değil, bunun ötesinde kurumlar arası entegre hizmet süreçleri ve yapısal dönüşümler gerektiren *Dönüşümcü Devlet* niteliklerinin, başarılı e-hizmetler sunan kurumlarda bile ciddi zorluklarla karşı karşıya olduğu değerlendirilmesine varılmıştır. Bu zorlukların temelde üç nokta etrafında örülü olduğu kaydedilmiştir: Gerekliliği Değişimler Hakkında Bilgi Eksikliği, Örgütsel Dönüşümün Eksikliği ve Dönüşümcü Mentalite Eksikliği (2009, s. 1521).

Veenstra ve arkadaşları, araştırmalarının sonuç bölümünde ayrıca kurumlarda hizmet odaklılık ve işbirliği kültürünün zayıflığını vurgulamışlar ve yapılacak müteakip araştırmaların bu kültürel zorlukları aşma yolunda Dönüşümcü Devlet hedefine teorik ve pratik destek sağlaması gerektiğini belirtmişlerdir (2009, s. 1521).

#### **1.6.2.4. E-Ticaret ve E-Devlet Karşılaştırmalı Analizi / ABD (Scholl ve Nahon, 2010)**

Scholl ve Nahon, "Farklı Türden Kardeşler: E-Devlet ve E-Ticaret" başlıklı çalışmalarında ABD'deki e-devlet ve e-ticaret uygulamalarının doğası ve kaydedilen tecrübeler üzerine kamudan ve özel sektörden uzmanların katıldığı odak grup görüşmeleri yoluyla veriler toplayarak iki e-uygulama alanının benzerlik ve farklılıklarını incelemişlerdir.

Yazarlar, araştırmanın sonucunda e-devlet ve e-ticaret uygulamalarının birçok açıdan benzerlik gösterecek de birbirlerine rol model olamayacak derecede farklılıklar ve özgün hassasiyetler taşıdıklarını kaydetmişlerdir. Temel benzerlik ve farklılıklara dair birkaç nokta araştırma sonucunda şöyle özetlenmiştir:

1- E-ticaret uygulamaları işlem hesaplamada çok daha kompleks yapılara sahipken, veri yönetimi ve arşivlemede kamu sektörü çok daha kapsamlı çalışmalara yer vermektedir.

2- Veri kalitesinin özel sektörde müşteriler için önemli olmasıyla birlikte, kamudaki e-uygulamalarda veri kalitesi çok daha yüksek hassasiyet taşımaktadır. E-

Devlet uygulamalarında, olası veri bozuklukları vatandaşlar ve işletmeler için çok daha dramatik sorunlara yol açabilmektedir.

3- Kamudaki idareciler, “ilginç bir şekilde” özel sektördeki idarecilere göre e-uygulamalar konusunda daha destekleyici görülmektedir. Ayrıca, kamu tarafında ilgili işbirliği yapılarının özel sektördekilere göre daha güçlü olduğu kaydedilmiştir.

Scholl ve Nahon, araştırmalarının bulgularına dair temel kısıt olarak, kamu tarafında veri toplanan kaynakların özel sektör tarafındaki kaynaklardan daha üst düzeyde yönetici konumunda olduklarını, özel sektörden seçilen veri kaynaklarının daha teknik ağırlıklı olduğunu ve bu durumda iki tarafı tarif edici verilerin karşılaştırma noktasında yer yer yanıltıcı olabileceğini ifade etmektedir.

Scholl ve Nahon’un araştırmalarının sonucuna düştükleri bu şerh, bu tez çalışmasında bürokrasi içinden toplanan verilerin 3 ayrı kademedен toplanmış olmasının isabetliliğine de işaret etmektedir.

### **1.6.3. Türkiye’de E-Devlet Araştırmaları**

Literatürde, e-devlet alanında Türkiye yerelini ele alan, değişik yer ve zamanlarda yapılmış, kısıtlı sayıda da olsa çalışma karşımıza çıkmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti kamu idaresi ve Türk toplumu yerelinde yapılmış bu tür çalışmaların sayıca azlığı ve ilgili konuların iktisadi, idari ve toplumsal etkileri birlikte düşünüldüğünde, bu alanda yeterli bir akademik konsantrasyon oluşmamış olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan, bu başlık altında listelenmekte olan çalışmaların ve literatür taramasında ulaşılamamış olası diğer çalışmaların her biri ayrı ayrı önem ve değer kazanmaktadır. Bu araştırmaların bir kısmı, gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir çalışma için çalışmanın ana teması, çalışmayı gerçekleştiren/destekleyen kurum, çalışmanın yılı ve kaynak referansından oluşan bir alt başlık açılacaktır.

#### **1.6.3.1. E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye / Selçuk Üniversitesi (Şahin ve Örselli, 2003)**

Şahin ve Örselli, 2003 yılında, kamu hizmetlerinin sunumunda klasik yaklaşımla e-devlet yaklaşımının farklılıkları, e-devlet yaklaşımının avantajları ve Türkiye'deki e-devlet pratikleri üzerinde bir araştırma yapmışlardır.

Şahin ve Örselli bu çalışmalarında e-devletin bir sanal devlet veya bir proje olmadığını, başlı başına yeni bir yaşam biçimi olduğunu ifade ederken, e-devlet anlayışının çok daha hızlı, etkin ve denetlenebilir hizmetler sunmanın ve çok daha şeffaf ve katılımcı bir kamu idaresinin anahtarı olduğunu belirtmektedir. Bu anlayışın en temel özelliklerinden birisinin devlet-vatandaş ilişkilerinin kesintisiz ve güvenli şekilde yürütülmesi olduğunu ve e-devletin siber demokrasiye giden yolun taşlarını döşediğini belirtmektedir (2003, ss. 344-345).

Yazarlar, araştırma sonucunda Türk e-devletinin başta “teknik ve hukuki altyapı sorunları olmak üzere” birçok sorunu bulunduğu tespitine ulaşmaktadır. Araştırma sonucunda ayrıca, vatandaşların ve kamu bürokrasisinin e-devlet kullanım amaçlarını tam olarak özümseyemedikleri ve bu bağlamda e-kültürün henüz oluşmamış olduğu kaydedilmektedir (2003, s. 354).

#### **1.6.3.2. Türkiye'deki E-Devlet Uygulamaları / Süleyman Demirel Üniversitesi (Çarıkçı, 2010)**

Çarıkçı'nın 2010 yılında yaptığı çalışmada e-devlet kavramı ve Türkiye'deki gelişim süreci incelenmiş, Isparta ilindeki vergi mükelleflerinin çeşitli e-devlet uygulamalarını kullanım oranları ve tutumları, anket yapılarak meslekler bazında analiz edilmiştir (2010, s. 95). Araştırma bulgularının yayınlandığı makale, konu ve içerik itibarıyla tez çalışmasının konusuna olan yakın ilgisi ve bilgi içeriğindeki zenginlik nedeniyle nispeten uzunca bir şekilde aşağıda özetlenecektir:

Çarıkçı, çağımızda bireyin hızla yükselen gücü ve kamu kurumlarından hizmet beklentileri nedeniyle, kamu hizmetlerinde bürokratik ve kırtasiyecilik hizmet anlayışının yerini kalite ve verimlilik odaklı anlayışın almakta olduğunu

belirtmektedir. Bu anlayış çerçevesinde bireyin devlet için var olması yerine devletin birey için var olması öngörülmektedir (2010, s. 96).

Burada e-devlet, kamu hizmetlerinin elektronik teknolojilerin kullanıldığı bilgi ve iletişim sistemleri üzerinden yürütülmesi ve böylece kamu hizmetlerinin hızlı, yaygın ve etkin sunumunun sağlanması olarak tanımlanmaktadır. Geniş kapsamlı bir tanım içerisinde vatandaş ile devlet arasındaki her türlü etkileşimin çift yönlü olarak elektronik ortama taşınması suretiyle güvenli ve kesintisiz olarak yürütülmesi ima edilmektedir (2010, s. 98). E-devleti mümkün kılan devlet anlayışı ile klasik devlet anlayışı çeşitli açılardan Tablo-1'deki gibi karşılaştırılmaktadır (2010, s. 99).

Tablo 1: Klasik Hizmet Anlayışıyla E-Devlet Anlayışının Farkları

<b>BAŞLIK</b>	<b>KLASİK DEVLET ANLAYIŞI</b>	<b>E-DEVLET ANLAYIŞI</b>
Yurttaşların Rolü	Pasif Yurttaş	Aktif Yurttaş, Müşteri
İletişimin Temeli	Evrak Üzerinden Veya Yüz Yüze İletişim	Elektronik İletişim
Örgütsel Yapı	Dikey Örgütlenme, Hiyerarşi	Yatay Örgütlenme, Koordineli Ağ Yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış Hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik Yönetim	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi

Çarıkçı'nın aktardığı kaynak: Balcı, A., vd., "Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar", Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 267.

Çarıkçı'ya göre e-devlet, klasik devletle temel unsurları açısından aynı, ancak yorumlama şekli açısından farklıdır. Devlet sosyal sistemin içerisinde bir unsur olarak ağ ortamında olduğundan, organizasyon yapısı da ağ yapısına doğru evrilmektedir. Bu süreçte devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanları birer aktör olarak birbiriyle etkileşim halindedir (2010, ss. 99-100). Elektronik devlet, daha hızlı, daha doğru, daha az maliyetli hizmet sunumunu, kamu hizmetlerinin zaman ve mekândan bağımsız erişilebilirliğini, vatandaşların kamu yönetimine katılımını (yönetişim) desteklemeyi, bürokrasinin azaltılmasını, şeffaflık ve güven ortamının sağlanmasını, denetlenebilirliği ve hesap verebilirliği geliştirmeyi amaçlamaktadır (2010, ss. 100-101).

Çarıkçı, söz konusu araştırmasında 8 farklı meslek grubundan, kotalı örneklem yöntemiyle, toplam 750 kişiye anket formu iletmış ve bu kişilerden %78,6 oranında dönüş alınmıştır. Anket katılımcılarının bir bölümüne yüz yüze görüşme eşliğinde iletilen formlar, diğer katılımcılara ise uzaktan gönderilmiş ve formların doldurularak geri gönderilmeleri istenmiştir (2010, s. 108).

Araştırmanın başlıca bulguları şunlardır (Çarıkçı, 2010, ss. 110-116):

1- Araştırmada Sosyal Güvenlik Hizmetleri, Milli Eğitim, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri, Emniyet Genel Müdürlüğü, Adalet Bakanlığı, Yüksek Öğretim ve İletişim alanlarındaki e-devlet uygulamalarının alt hizmetler bazında kullanım sıklıkları listelenmiştir. Bu hizmetlerde genel olarak Araç Bilgisi Sorgulama, Sigorta Gün Sayısı Sorgulama, T.C. Kimlik No Sorgulama, Sınav Sonuç Sorgulama ve benzeri, vatandaşların bilgiye erişimini sağlayan hizmetlerin diğer hizmetlerden açık ara daha yüksek oranda kullanıldığı ortaya konmuştur.

2- Anket katılımcıları büyük oranda, merkezi ve yerel yönetimlerin bilgi ve altyapılarının yetersiz olduğunu düşünmektedir.

3- Anket katılımcıları büyük oranda, devletin e-devlet uygulamalarının geliştirilmesini ve kullanılmasını yeterince desteklemediğini düşünmektedir.

4- Anket katılımcıları ağırlıklı olarak e-devlet uygulamalarıyla hizmet kalitesi ve hızı artarken maliyetlerin azaldığını kabul etmektedir.

5- Anket katılımcıları büyük oranda kamu kurumlarında e-devlet uygulamaları için yeterli sayı ve nitelikte personel olmadığını düşünmektedir.

6- Anket sonuçlarına göre, e-devlet uygulamaları hakkında bilgi düzeyi arttıkça uygulamalara yönelik tutum daha olumlu olmaktadır.

7- Anket sonuçlarına göre, eğitim durumu yükseldikçe uygulamalar daha yakından takip edilmektedir.

8- Anket katılımcılarının yanıtlarına göre, vatandaş yaşı arttıkça e-devlet uygulamalarını takip etme oranı 51 yaşına kadar artmakta ancak 51 yaşından sonra azalmaktadır.

9- Anket sonuçlarına göre, e-devlet uygulamaları daha çok, kullanımın zorunlu tutulduğu alanlarda veya devlete hizmet veren mesleklerde kullanılmaktadır.

10- Erkekler kadınlara göre uygulamaları daha yakından takip etmektedir.

11- Araştırmaya konu olan tüm e-devlet uygulamalarını açık ara en çok ilgili kamu kurumlarındaki kamu çalışanları kullanmaktadır.

### **1.6.3.3. Sağlık Sektöründe Bir E-Devlet Yeniliği / Dicle Üniversitesi (Sancaktutar vd, 2011)**

2011 Yılında Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde yapılan bir araştırma, e-devlet anlayışının teknolojik açıdan hiç de karmaşık olmayan bir uygulamayla ne denli düşük maliyetlerle, hayat kurtarıcı düzeyde fayda sağlayabileceğinin bir örneğini inşa etmiştir. Bu araştırmada Sancaktutar ve arkadaşları Üreteral Stent takılan hastaların unutma veya ihmal sonucunda stentlerinin çıkarılması için hastaneye başvuramamalarından doğan sorunlara karşı bir e-devlet uygulaması geliştirilmesini önermişler ve bu önerinin başarısını somut verilerle ispat etmişlerdir.

Üreteral stent takılan hastaların stentlerinin çıkarılması için hastaneye başvuramamaları sonucunda hastalar çok ciddi sağlık sorunları yaşamakta ve hem maddi, hem de yaşam kalitesi açısından manevi kayba uğramaktadırlar. Ayrıca, stentin çıkarılması için ısrarla tembihte bulunan hekim ve sağlık kuruluşları bile, zamanından aylar, hatta yıllar sonra çıkarılan stentlerin doğurduğu sağlık sorunlarından sorumlu tutulmaktadırlar. Hastalar ve yakınları zaman zaman hekim ve/veya sağlık kuruluşlarını mahkemeye verebilmekte, ve bu açıdan bir hastaya tedavi için kaçınılmaz olan bir üreteral stent takıldığında, ilgili kurum ve hekimler ciddi yasal risk üstlenmiş olmaktadır (Sancaktutar vd, 2011).

Sancaktutar ve arkadaşları bu soruna karşı, Stent Çıkarma Hatırlatma Programı (*Stent Extraction Reminder Program*) adını verdikleri bir yazılımla, bir stentin çıkarılma zamanı geldiğinde stent çıkarılıncaya kadar her gün hastaya SMS ile hatırlatma gönderilmesini sağlamıştır. Sancaktutar ve arkadaşları, sistemi devreye aldıklarında 186 hastanın olduğu bir örnekleme ikiye ayırarak veri toplamıştır. Araştırma ekibi, 76 kişilik birinci grubu sisteme dâhil etmeyip, 108 hastadan oluşan ikinci grubu sisteme dâhil etmiştir. Birinci grubun stentlerin çıkarılması için hastaneye başvurmadaki gecikmesi ortalama 307 saat olurken, ikinci grupta ise bu gecikme ortalaması yalnızca 14,6 saat olarak kaydedilmiştir. İkinci gruptaki hastaların %43,2'sinin cep telefonu kullanmıyor olmaları nedeniyle yakınlarından birisinin cep telefon numarası sisteme kaydedilmiştir. Sistem bu hastalar üzerinde de tıpkı diğer hastalar gibi etkili sonuç vermiştir. O kadar ki, hastaların stent çıkarma başvuruları için günlerce gecikme yaşanması olağanlaşmış iken, bu sistemin devreye alınmasıyla sistemden yararlanan hastalar arasında stentlerinin çıkarılması için hastaneye başvurularını, hekimce önerilen tarihin ertesi gününe bırakan hastaların sayısı sadece 5 (%6,4) olmuştur (2011).

Sancaktutar ve arkadaşları, üroloji alanında dünyada bir ilk olarak uygulamaya aldıkları türden bir sistemin, aslında başka tıbbi durum ve ihtiyaçlar için de çok etkili bir çözüm olabileceğini vurgulamışlardır (2011, s. 258).

#### **1.6.4.Yenilik Kavramı: Tanımsal Çerçeve**

##### **1.6.4.1. Yenilik Kavramının Tanımı**

E-devlet kavramıyla ilgili olduğu gibi, yenilik kavramıyla ilgili olarak da literatürde çeşitli tanımlamalar karşımıza çıkmaktadır. Bu tezin amaçları açısından, literatürdeki çok sayıda tanımın yalnızca üçüne yer verilmesi yeterli görülmektedir.

**Tanım-1:** Rogers, yeniliği “Bireyler veya diğer benimsemesi beklenenler tarafından yeni olarak algılanan fikir, uygulama veya nesnelere” şeklinde tanımlamaktadır (2003).



Rogers'ın bu tanımı yeniliğin ve yeni olma niteliğinin nasıl belirleneceğine dair 2 temel vurguyu içermekte ve ima etmektedir.

Birincisi, bu tanımda göre bir yenilik, onu yeni kabul edecek özneye tanımlıdır. Bir yeniliğin yeni olup olmadığı veya ne denli yeni olduğu, herhangi toplumsal, endüstriyel, teknik, idari veya iktisadi bir bağlamdaki yaygın kabule göre değil, buna karar verecek öznelerin bireysel algılarına göre belirlenecektir. Elbette bu algılar, bireylerin kendi sosyal bağlamlarına, kişisel tecrübelerine ve anlam referanslarına göre şekilleneceğinden, bir kişi için yenilik sayılan bir fikir, uygulama veya kavram, bir diğer kişi için bir sıradanlık olarak kabul edilebilecektir.

İkincisi, insan algılarının kesin kategoriler şeklinde ifadesi kısıtlayıcı bir yaklaşım olacağından, bir fikir, uygulama veya kavramın yeni olup olmadığı şeklindeki bir sorudan daha bilimsel ve gerçekçi olanı hangisinin ne derece yeni olduğu sorusudur. Bu çerçevede bir düşünce, uygulama veya kavramın yeni olma niteliği, yeni olmak veya olmamak şeklinde 2 kategorilik indirgeyici bir skalayla değil, derece derece değişen düzeylerle ölçülmelidir.

**Tanım-2:** OECD Oslo Manüeli'nde, "Tüketicie yeni veya daha da geliştirilmiş verebilmek için performans özellikleri yüksek bir ürünün oluşturulması ve/veya bunun ticarileştirilmesi" şeklinde tanımlanmaktadır (aktaran Oğuztürk, 2003, s. 254, OECD, 1996).

Bu tanımda yenilik teknolojik, endüstriyel ve iktisadi bir bağlam kesişiminde ele alınmakta olup, bu tez çalışması açısından çok önemli imalar içermektedir. Bu imalara bir sonraki alt başlıkta yer verilecektir.

#### **1.6.4.2. Yenilikçilikte Kapsam ve Amaç**

Yenilik kavramının kapsamına dair Schumpeter başlıca bir referans konumundadır. Schumpeter'e göre yeniliklerin ortaya çıkabileceği 5 kapsam kategorisinden bahsedilebilir: "Yeni tüketim malları, yeni üretim yöntemleri, yeni

pazarlar/sektörler, yeni arz kaynakları ve yeni örgütlenme şekilleri” (aktaran Oğuztürk, 2003, s. 255). Schumpeter’in kapsam yaklaşımı, uyarlanmış bir analizle, e-devlet literatüründeki kapsam çerçevelerini de desteklemektedir.

Oslo Manüeli’nin yenilik tanımı, yeniliklerin kapsamına ilişkin kritik önemde, temel bir ayrıma dikkat çekmektedir. Bu tanımda yenilik çalışmaları, yeni bir ürünün salt geliştirilmesi süreciyle sınırlandırılmamakta ve hedeflenen bir iktisadi bağlam içerisinde yaygın kullanımı sağlayacak “ticarileştirme” süreçlerini de kapsamaktadır (European Commission, 1996).

Yenilikçiliğin amacı bağlamındaki temel bir vurgu bu tez çalışması açısından özellikle anlamlıdır. Buna göre, yenilikler geliştirilirken ilgili süreçlerin hedeflenen kullanıcı veya yararlanıcıların ihtiyaç ve öncelikleriyle sıkıca ilişkilendirilmesi, yenilikçilikte başarının en temel başarı faktörlerindedir. Bu ilkesel ifade, kamu idarelerinin yenilikçi pratikleri için bilhassa vurgu ve anlam kazanmaktadır (Bertot vd, 2008; Rodinelli vd, 2007).

OECD Oslo Manüeli’ndeki yenilik tanımı, yeniliklerin ortaya çıkış amaçlarına açıkça yer veren bir tanımdır. Bu tanımda amaç, tüketicinin ihtiyaçları cinsinden değil, tüketiciye verilen mal veya hizmetin “yeni” veya “gelişmiş” (*improved*) olma özelliğiyle ilişkilendirilmektedir (European Commission, 1996; European Commission, 2005).

Oslo Manüeli’nin bu yaklaşımı, daha kavramsal temel düzeyinde, yenilikçiliğin ne ölçüde tüketici/kullanıcı odaklı ele alındığı noktasında eleştirilebilir bir yaklaşımdır. Yenilikçilikte amacı tüketici ihtiyaçları üzerinden ifade etmeyen bir tanımsal yaklaşım, kamu hizmetleri bağlamına uyarlandığında kapsamlı bir toplumsal kritiğe konu olacaktır: Kamu hizmetlerindeki yeni uygulamalar, ne ölçüde vatandaşların gerçek ihtiyaç ve önceliklerinin gereğidir ve ne ölçüde “yeni” olanı “gelişmiş” olarak tanımlama “otorite” sine sahip elitlerin modernist ilgilerinin icadıdır?

Rodinelli ve arkadaşlarının Birleşmiş Milletler yayını olarak hazırladıkları “Public Administration and Democratic Governance: Governments Serving Citizens” çalışması (2007) bu yönde bir sorgulamayı açıkça vurgulamaktadır. Devlet eliyle ortaya çıkarılan yenilikler bağlamında, Scott’un, *Seeing Like a State* başlıklı çalışması da bu paralelde bir kritiğe kapsamlı vaka analizleri eşliğinde detaylıca yer vermektedir (1998). Böyle bir sorgulamanın detaylı açılımı bu çalışmanın kapsamı dışında kalmakla beraber, öneminin vurgulanması bu başlık altında özellikle yerinde görülmektedir.

### **1.6.5. Dünyada Yenilik Araştırmaları**

Dünya genelinde yenilik genel başlığı etrafında, bugüne kadar son derece kapsamlı bir literatür oluşturulmuş olduğunu görmekteyiz. Konunun idari, sınaî, iktisadi, sosyal ve teknik yönleri nedeniyle, Yenilik kavramsal alanı iktisat, sosyoloji, işletme yönetimi ve mühendislik gibi birçok disiplinin ortak bir ilgi alanı olmuştur. Bu araştırmalardan sadece bir kaçı aşağıda kısaca özetlenecektir.

#### **1.6.5.1. ABD’nin Yenilikçi Performansını Kaybedişi ve Öneriler / ABD (Kao, 2007)**

John Kao, “Yenilik Ulusu” (*Innovation Nation*) adlı çalışmasında Amerikan Yenilikçiliğinin bugünü üzerine değerlendirmeler yapmakta ve yarınına yönelik öneriler sunmaktadır. Kao, kitap içeriğini kapak sayfasında “Amerika Yenilikteki Öncülüğünü Nasıl Kaybediyor, Bu Neden Önemli ve Geri Getirmek İçin Ne Yapabiliriz” (*How America is Losing its Innovation Edge, Why It Matters, and What We Can Do to Get It Back*) şeklinde uzunca bir başlıkla özetlemektedir (2007). Kitabın 2 sayfalık bir özeti, Zeng’in yayınladığı özetten (2010) de yararlanılarak aşağıda sunulmaktadır.

Kao, kışkırtıcı nokteler eşliğinde ABD’nin yirminci yüzyıl boyunca dünya genelindeki yenilikçilik liginin liderliğinde bulunduğunu ancak Amerikan toplumunda oluşan bir kendini beğenmişlik durumu gösterdiğini ileri sürmektedir. Kao, yirmi

birinci yüzyıl koşullarının bir önceki asrın koşullarından çok derin farklılıklar içerdiğini, yenilik kavramının artık hiçbir ülkenin veya kültürün tekelinde kalamayacağını, dünya genelinde oluşan alternatif cazibe merkezlerinin yenilikçi rekabette Amerikan liderliğini ciddi anlamda tehdit ettiğini ve alışıla geldik lider konumun korunmasının mevcut paradigmalara mümkün olmadığını işaret etmektedir. Kao'ya göre Yenilik Ulusu, yenilikçi kapasitesinin doğasını sürekli yenileyen ve yeniden icat eden ulustur. Farklı bir deyişle, yenilikçi rekabetin sürdürülebilirliği, yenilikçi gücü üreten mekanizmaların da zamanın koşullarına öncülük edecek dönüşümlere açık olmasına bağlıdır. Buna göre, temel işleyiş doğası yenilenmeyen ve sürekli yeni kültürel/yapısal üstünlükler üretmeyen bir sistemin yenilikçilikte sonsuza kadar öncü kalması mümkün olmayacaktır. Kao, bu anlamda Amerikan toplumunun gerçek anlamda bir Yenilik Ulusu niteliğinde sayılamayacağını ifade etmektedir (Kao, 2007; Zeng, 2010).

Kao, mevcut durum hakkındaki temel tespitini istatistiksel verilerin nispeten kısıtlı olduğu ancak karar alıcılar için ikna edici dayanak ve ifadelerle destekleyerek sunmakta, ancak ileriye yönelik iyimser bir ana fikir ileri sürmektedir. Ulusal yaklaşımın değişmesi önerilen alanlar, eğitim, devlet ve işletmelerden oluşmaktadır. Kao'ya göre, kritik bazı ana politika kararlarına bağlı olmak kaydıyla, 21inci yüzyılda ABD'nin yenilikçi liderlik konumunu devam ettirmek mümkün gözükmektedir. Bu bağlamda Kao, Amerikan sanayisi, sivil toplumu ve kamu idaresi için şu temel öneriyi sunmaktadır: ABD'nin, yenilikçilikte bugününü arzulanan türden bir geleceğe bağlayacak yolda ihtiyaç duyacağı kaynakları geliştirmesi mümkündür. Ancak bunun için ilk yapması gereken yenilik, daha geniş kapsamlı yenilikçi ilerlemeyi sağlayacak temel alanlardaki ulusal yaklaşımın değiştirilmesi olmak zorundadır (Kao, 2007; Zeng, 2010).

Kao, işaret ettiği 3 kritik alandan eğitim alanında, şu 3 temel öneriyi listelemektedir:

- 1- Lise Müfredatının Daha Global Şekilde Akort Edilmesi ve Global Öğrenci Değişimini Teşvik
- 2- Dil Çalışmalarının Artırılması (Özellikle Çince)
- 3- Birleşik Devletler Eğitim Politikalarının Diğerleriyle Kıyaslamalı Çalışılması

Kao, kamu idaresi alanında yenilikçilik politikalarının ulusal bir yenilikçilik ajandası ile baştan tasarlanmasını önerirken, bunu sağlayabilecek 3 kurumsal organ önermektedir: Ulusal Yenilik Müşavirliği, Ulusal Yenilik Konseyi ve Yenilik Değerlendirme Dairesi. Bu üç organ, ulusal yenilik ajandasını formülize edecek ve hem federal, hem de eyalet düzeylerinde uygulanmasını sağlayacaktır (Kao, 2007; Zeng, 2010).

Kao'ya göre, globalleşen dünyada Amerika'nın bir rüyalar ülkesi olarak görülen konumu artık geride kalmaktadır. Dünya genelinde en yetenekli yenilikçiler artık alternatif merkezlerce çekilmektedir. Bu durumda Kao, işletmelere ve kurumlara bakan yönüyle, şu tespit ve öneride bulunmaktadır: İşletmelerin ve kurumların mevcut yapısal özellikleri ve öngörülebilir standart çalışma süreçleri, arzulanan yenilikçilik için artık üretken değil, boğucu kalmaktadır. Bu durumda, arzulanan yenilikçi üretkenliği sağlayacak sıra dışı düşünmeyi destekleyecek iş ortamlarının ve süreçlerinin benimsenmesi gerekmektedir. Kao, bu tür iş ortamlarını "rüya mekânlar" (*dream spaces*) olarak isimlendirirken, sınırlar ötesinden gelecek sıra dışı yetenekler ve yeni Amerikalılara tolerans için itibar ve özel teşvikler önermektedir (Kao, 2007; Zeng, 2010).

Bir sonraki çalışmanın kısa özetine geçmeden önce, Kao'nun çalışması üzerinde ironik bir değerlendirme yapmanın yerinde olacağı düşünülmektedir. Şöyle ki: Kao'nun tespit ve önerileri, yalnızca Amerikan hükümeti, akademisi ve sanayisince değil, çevrimiçi kitap mağazaları üzerinden tüm dünya ülkelerindeki ilgili kişi ve kurumlarca erişilebilir durumdadır. Dolayısıyla, iletişim çağının getirdiği

koşullarda, Kao'nun tespit ve önerilerinin ABD için ne denli isabetli olabileceği kadar, belki daha önemli bir mesele şudur: Kao'nun Amerikan ulusuna niyet yayınladığı ama tüm dünyanın kullanımına açık bu bilgi paketini, acaba ABD mi, yoksa rakipleri mi daha iyi okuyabilecek ve daha etkin kullanabilecektir? Farklı bir ifade ile soru şöyle de sorulabilir: Kao'nun oluşturduğu mesaj paketini yeterli idrak derinliğinde anlayıp uygulayabilecek ulusal motivasyon ve kültürel yeterlilik noktasında eğer bugünün Amerikan kurumları ve toplumu yetersiz kalacak olursa, bu çalışma Amerikan ulusunun mu, yoksa küresel rakiplerinin mi rekabet gücüne daha fazla hizmet edecektir?

#### **1.6.5.2. İran KOBİ'lerinde Yeniliği Engelleyen Faktörler / İran (Tatfi, 2011)**

Tatfi, İran imalat sektöründeki 235 KOBİ hakkında anket yoluyla veri toplayarak İran KOBİ'lerinin yenilikçi performansını zayıflatan nedenlere ulaşmayı ve buradan hareketle İran KOBİ'leri için bir yenilik yönetim çerçevesi oluşturmayı amaçlamıştır (2011, s. 1635).

Tatfi bu araştırması sonucunda şu sonuçları kaydetmiştir (2011, s. 1641):

1- Zengin doğal kaynaklara ve iyi eğitilmiş bilim adamı ve uzmanlara sahip olmasına rağmen İran, ulusal yenilik sistemindeki yetersizlikler nedeniyle, sahip olduğu yenilikçi potansiyeli petrol-güdümlü ekonomiden yenilik-güdümlü ekonomiye geçiş için harekete geçirebilmiş değildir.

2- Serbest girişimlerin yenilikçilik sürecine katkıları zayıftır. Ulusal yenilikçilik performansı bütünüyle devletin, belirli ArGe merkezlerinin ve büyük işletmelerin çalışmalarından oluşmaktadır.

3- Yeni ürün, yeni iş modelleri ve yeni örgütlenme yapıları gibi çok çeşitlilikte yenilikleri yönetmek için işletmelerin ciddi eğitim ve formasyona ihtiyacı bulunmaktadır. Ancak, yenilikçi yönetim için metod geliştirecek ve destek sağlayacak yeterli kurumsal bir kaynak veya inisiyatif mevcut değildir. Eğitim ve danışmanlık

firmalarının sunduğu hizmetler için çoğu KOBİ yeterli finansal kaynaklara sahip değildir.

4- İran KOBİ'lerinde girişimci kültür zayıf kalmaktadır. Bu, fırsatların ve finansal imkânların eksikliklerle kısmen açıklansa da, özel mülkiyet ve fikri mülkiyet haklarının korunması konularındaki muğlâklıklar bu durum üzerinde önemli etki göstermektedir.

5- Eğitim sistemi yenilikçiliği omuzlayacak nitelikli uzmanlar yetiştirmede yetersiz kalmakta, ayrıca yenilikçiliği güçlendirecek eğitim ve öğretim metotlarına sahip bulunmamaktadır.

Tatfi, bu sonuçlar beraberinde şu önerileri listelemektedir (2011, s. 1641):

1- Yenilikçi KOBİ geliştirme çalışmalarım sadece ileri teknoloji alanında sınırlı kalmamalıdır. Her türlü KOBİ'nin üniversitelere ve ArGe merkezlerine bağlantısı sağlanmalıdır.

2- Yenilikler sadece yeni ürünlerle değil, yeni iş modelleri ve organizasyonel yaklaşımlar üzerinde de teşvik edilmelidir.

3- Devlet, yenilikçiliğin önündeki kültürel ve eğitimsel nedenleri adresleyecek çözümler için etkin rol üstlenmeli ve yenilikçiliğe teşvikte bulunmalıdır.

4- Bankalar girişim sermayesi hizmetlerine teşvik edilmeli ve yeniliklerin ticarileşme süreçleri desteklenmelidir.

5- Teknik ve bilimsel bilgilere erişim sadece üniversitelere ve ArGe merkezlerine değil, KOBİ'lere de ücretsiz olmalıdır.

6- Eğitim sistemi iş gücü piyasasında yenilikçi işletmelerin ihtiyaç duyduğu uzmanları yetiştirmelidir.

### **1.6.5.3. Çin ve Hindistan'da Yeniliğin Bölgesel Dinamikleri / İspanya (Crescenzi, Rodriguez ve Storper, 2012)**

Crescenzi ve arkadaşları 2012 yılında Çin ve Hindistan ekonomilerinin yenilikçilik deneyimleri üzerinde karşılaştırmalı bir analiz yayınlamışlardır. Yazarlar, her iki ülkenin ulusal yenilik çıktılarında son yıllarda ciddi bir dönüşüm başarmış

olduklarını ve dünya yenilik coğrafyasında birer durgun deniz konumundan dünya birer yenilik kavşağına geçiş yaptıklarını belirtmektedir. Yazarlar, bu araştırmada, böyle bir gelişim ve dönüşüm sürecinin bölgesel dinamiklerine nüfuz etmeyi ve yenilikçi girdilere ve etkileşimlere karşılık gelen bölgesel süreçleri anlamayı amaçlamışlardır (2012, s. 1077).

Bu araştırmada bir bölgedeki yenilikçiliğin temel göstergesi olarak o bölgede tescillenen patent sayısı esas alınmıştır. Patent sayısının bağımsız değişken olarak ele alındığı araştırmada, iç koşullar, yayılmayı etkileyici faktörler ve hane başı gelir, ulaşım altyapısı, öbeklenme ve göç verileri gibi yapısal faktörler bağımlı değişken olarak incelenmiştir (2012, ss.1061-1062). Bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişki, "Griliches (1979, 1986) ve Jafflae'nin (1986) geleneksel çerçevesinden ilham alan, modifiye bir bölgesel bilgi üretim fonksiyonu (Crescenzi vd., 2007; O'hUallachain ve Leslie, 2007)" ile modellenmiştir. Model, iki ülke ve bölgesel alanları bazındaki panel verileri (Neuman, 2011, s. 45) üzerinde çalıştırılarak test edilmiştir.

Crescenzi ve arkadaşları, patent sayısının yenilikçiliği temsil etmede kısmen yanıltıcı olabileceğini kabul etmiştir. Patentlenmeyen yenilikler, yabancı yatırımların patentlerdeki payları vb olguların, bir bölgenin yerel yenilikçi performansını anlamada patent sayısını kısmen kullanışsız kılabileceğini ancak, buna rağmen patent sayısının yenilikçiliği ölçmek için en objektif ve etkin alternatif olduğunu kabul etmiştir (2012, s. 1063).

Araştırmada, iki ülkedeki yenilik coğrafyaları sermaye, iş gücü ve bilgiyi bir araya getirmede farklı formlara sahip olduğu görülürken şu temel sonuçlar kaydedilmiştir (2012, s.1077):

1- Çin'de yenilik, belli süper merkezlerde konsantre olmuş bir ArGe yoğunlaşmasının güdümündedir. Çin kalkınmasının tepeden aşağı modeli ve



yenilikçiliğe yapılan ulusal vurgu, böyle bir yapı ortaya çıkarmıştır ancak bunun sonucunda yenilikçi merkezlerin sayısı Çin'de, Hindistan'a göre daha az bulunmaktadır. Ayrıca, merkezler arası etkileşimler de Çin'de daha zayıf durumdadır. Çin, bu strateji ile uluslararası alanda yenilik liginde üst sıralara tırmanmayı başarmıştır, ancak sürecin getireceği öbeklenme maliyetlerini azaltmak ve kalkınmayı tabana yaymak için, Çin'in kentsel sistemini geliştirmesi gerekmektedir (2012, s.1078).

2- Hindistan, yenilikçilik coğrafyasındaki bölgesel farklılıklar ve bunların doğurabileceği sorun ve zorluklar noktasında, Çin'le benzer bir durum tecrübe etmektedir, ancak bu durumu ortaya çıkararak dinamikler Çin'den oldukça farklıdır. Hindistan'da, "Licence Raj" uygulamalarının engellemelerinin erimesine bağlı olarak ortaya çıkan yenilikçi açılımda, bölgeler arası sosyo-kültürel farklılıklar, politika farklılıkları gibi faktörler yenilikçilik haritasında kendilerini daha çok hissettirmeye başlamıştır. Crescenzi ve arkadaşları, yenilikçilikteki bölgesel farklılıklar anlamında Hindistan'ın gelecekte daha derin ayrımlara sahne olabileceğini ve bu süreçte orta ölçekte çok yenilikçi ArGe merkezleri ve mega-şehir olgularının ortaya çıkabileceğini öngörmektedir. Yazarlar bu noktada, bu tür mega-şehir ve yenilikçi merkezlerin kentleşme sonuçlarını, yenilikçiliğin yerelleşmesini ve küresel kapılara dönüşme olgularının bir karışımına yol açacağı görüşünü savunmaktadır. Bu süreçte Hindistan'ın hangi eyaletinde veya bölgesinde tam olarak ne tür bir süreç tecrübe edileceğinin, yerel politikalar ve faktörlerce belirlenecektir (2012, s.1078).

Crescenzi ve arkadaşları, bu temel karşılaştırmanın ardından, Çin ve Hindistan'da veya bu bağlamda herhangi bir ülkede, yenilikçilik performansını güçlendirmeye yönelik politikaların bölgeler arası farklılıkları ihmal eden jenerik bir reçete olmaması gerektiğini ve tüm yerel bağlamlara uygulanabilecek bir "altın kural"dan öteye geçmesi gerektiğini vurgulamaktadır (2012, s.1079).

### 1.6.6. Türkiye’de Yenilik Araştırmaları

Türkiye’de yenilik ve yenilikçilik kavramları, ÷lke sanayisinin rekabet kapasitesini güçlendirmenin en temel bir anahtar başarı faktörü olarak kabul görmektedir. Bu durum, yenilik alanında yapılan akademik çalışmaların da teşvik görmesini sağlamaktadır. Ancak, çevrimiçi ortamda mevcut akademik çalışma yoğunluğuna bakılırsa, bu alanda, özellikle belli spesifik başlıklarda henüz yeterli konsantrasyonun oluştuğunun söylenemeyeceği düşünülmektedir. Örneğın, Akgün ve Polat, ileri teknoloji ürünü yeniliklerin pazarlanması alanında önemli bir akademik yayın eksikliği olduğunu ifade etmektedir (2011, s. 30). Bu açıdan, bu başlık altında bir kısmı listelenmekte olan çalışmaların ve literatür taramasında ulaşılamamış olası diğer çalışmaların her biri ayrı ayrı önem ve değer kazanmaktadır.

Yenilik alanında Türkiye’de yapılmış araştırmaların bir kısmı, gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir çalışma için çalışmanın ana teması, çalışmayı gerçekleştiren/destekleyen kurum, çalışmanın yılı ve kaynak referansından oluşan bir alt başlık açılacaktır.

#### 1.6.6.1. Yenilik Kavramı ve Teorik Temelleri / Süleyman Demirel Üniversitesi (Oğuztürk, 2003)

Oğuztürk, Yenilik kavramının teorik temelleri üzerine yaptığı çalışmada, yenilik kavramının 20nci yüzyıl boyunca çeşitli bilimsel disiplinlerin katkılarıyla, farklı zamanlarda, farklı yaklaşımlarla nasıl ele alındığını araştırmıştır (2003). Oğuztürk, araştırma konusu üzerinde şu özeti paylaşmaktadır:

Yenilik kavramı ilk olarak Schumpeter tarafından ele alınırken, “büyümenin arkasındaki temel güç” (Oğuztürk, 2003, s. 270) olarak değerlendirilmiştir.

Neoklasik dönemde yenilik, Schumpeter’in yaklaşımı paralelinde ele alınırken, iktisadi sürecin ürettiği bir faydalı dışsallık (*beneficial externality*) olarak anlaşılmış ve bu tür dışsallıklardan herkesin eşit koşullarda faydalanabileceği kabul edilmiştir.

Yenilik kavramı, 1980'lerde yeniliğinde firmaların mevcut kurumsal kültür ve birikimlerinin bir üretimi olduğu kabul edilmiş ve firmaların yapı ve özelliklerinin yenilikçilikle ilişkileri ele alınmıştır (Oğuztürk, 2003, s. 270).

Evrimsel iktisat yaklaşımları içinde yenilik, iktisadi sistemin bir çıktısı olarak ele alınmakta ancak sadece iktisadi aktörlerin değil, iktisadi olmayan diğer aktörlerin de katılımıyla gerçekleşen toplam bir sürecin ürünü olarak ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda Michael Porter, yeniliklerin dağınık bireysel aktörlerin mikro bağamlarından ziyade, bölgesel kümelenmelerden ortaya çıkan sonuç olduğunu ileri sürmektedir (Oğuztürk, 2003, s. 270).

#### **1.6.6.2. İşletmelerde Yenilikçiliği Etkileyen Faktörler / Hacettepe Üniversitesi ve Atılım Üniversitesi (Çalıpınar ve Baç, 2007)**

Çalıpınar ve Baç, 2007 yılında Ankara'da gıda sektöründe faaliyet gösteren 35 KOBİ ölçeğindeki 170 firmanın 35'inden anket yoluyla veri toplayarak, işletmelerin yenilikçi performansı ile çalışan sayısı, işletme yaşı vb çeşitli değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır.

Araştırma sonucunda, ihracat, reklam ve dış ortaklıkların yenilikçi performansla anlamlı düzeyde ilişkisi olduğu, ayrıca işletme yaşı ve çalışan sayısı ile gerçekleştirilen yenilik sayılarının ters yönlü değiştikleri görülmüştür.

Çalıpınar ve Baç, genç işletmelerin daha yenilikçi olmalarının nedenini, diğer işletmelere göre daha ileri teknoloji destekli olarak çalışmalarını ve nispeten daha az insan gücü ağırlıklı üretim süreçlerine sahip olmaları şeklinde açıklamaktadır. Eski işletmeler daha fazla insan gücüne dayalı, daha az otomasyonla iş yapmakta ve yenilikçilik noktasında daha pasif kalmaktadır (2007, s. 455).

#### **1.6.6.3. Kahramanmaraş'taki İşletmelerin Yenilikçiliği / Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi ve Gaziantep Üniversitesi (Yeşil vd, 2010)**

Yeşil ve arkadaşları, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren işletmelerin yenilikçi yönleri üzerinde yaptıkları incelemede "işletmelerin yenilik faaliyeti yürütüp

yürütmedikleri, hangi alanlarda yenilik faaliyetlerinde buldukları, yenilik yapılan alanlardan hangilerinde daha fazla yoğunlaştıkları ve yenilik yapmayan işletmelerin önündeki engeller” gibi başlıklarda anket yoluyla veri toplamışlardır. Şirketlerin demografik değişkenleriyle yenilikçilik arasındaki ilişkilerin de incelendiği araştırmada ayrıca, işletmelerin yenilikçi kültür özellikleriyle, yenilikçilik performansları arasındaki ilişkiler de anlaşılmaya çalışılmıştır (2010, s. 81).

Kahramanmaraş Ticaret ve Sanayi Odası'na kayıtlı tüm firmalar arasından rastgele örnekleme seçilmiş 400 firmanın 167'sinin sağladığı anket verilerinin analizi sonucunda, Yeşil ve arkadaşları şu bulgulara ulaşmıştır:

1- Veri toplanan işletmelerin %44,1 hiçbir yenilik faaliyeti yürütmemektedir.

2- Araştırmaya katılan firmaların %55,9'u, mal ve hizmetle, süreçler, organizasyon, tedarik zinciri, dağıtım kanalı, pazarlama yöntemi, müşteriler, gelir elde etme yolları, marka ve müşteri sorunları başlıklarının en az birinde az veya çok yenilik yapmaktadır.

3- İşletmelerin yenilik yoğunlukla “mal ve hizmetler” “ve müşterilerin sorunlarına yönelik çözüm üretme” alanlarında yenilik yapmaktadır.

4- İşletmelerin çalışan sayıları, sermayeleri ve faaliyet sektörleri arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmaktadır.

5- İşletmelerin yenilikçi kültür özellikleri yenilikçi performanslarına somut olarak yansımaktadır.

6- Yenilik yapmayan firmalar, yenilik yapmalarının önündeki başlıca engeller olarak sırasıyla şu sebepleri listelemektedir: teşvik yetersizliği, müşterilerden talep gelmemesi, yüksek maliyet, teknolojik alt yapı eksikliği, yüksek risk, finansal kaynak eksikliği ve yatırımın geri dönüş süresinin uzunluğu.

Yeşil ve arkadaşları, işletmelerin yenilikçiliklerinin önündeki temel engellerin aslında isteklilik ve gayretle aşılabileceğini ifade ederek, işletmelere yönelik şu önerilerde bulunmaktadır:

(...) yeniliği destekleyen bir örgüt kültürü ve örgütsel sistemler oluşturmalı, değişmekten korkmamalı, gerekli bilgi, beceri ve donanımı kazanmalı, değişimci liderlere sahip olmalı, bürokratik engeller aşılmalı, her alanda daha esnek ve yaratıcı olunmalı, bilginin yaratıldığı ve paylaşıldığı öğrenen örgütler oluşturulmalı, çalışanlara özgürlük sağlanmalı ve müşterilere yakın olunmalı (2010, s. 99).

### **1.6.7. Yeniliklerin Benimsenme ve Yayınımı: Ana Teori ve Modeller**

Bu çalışmada yeniliğin benimsenmesi (*adoption*) bir bireyin yeniliği fiilen uygulaması anlamına gelmektedir. Yeni çıkan bir ürünü satın almak, yeni bir tarım tekniğini uygulamak vb davranışlar tipik benimseme örnekleridir. Yeniliğin yayılımı (*diffusion*) ise, bir sosyal sistem içinde çeşitli iletişim kanallarının işlemesiyle benimsemenin sosyal aktörler arasında yayılması anlamında kullanılmaktadır (Rogers, 2003). Bir gencin, arkadaşında gördüğü bir ürün hakkında arkadaşından bilgi alması ürünle ilgili bilginin difüzyonuna, bu yolla bir kullanım davranışının başka bir kullanım davranışı üretmesine ise benimsemenin yayılımına tipik bir örnektir.

YBY başlığı altında bugüne kadar son derece kapsamlı bir literatür oluşturulmuş olduğunu görmekteyiz. Çeşitli yayılım modellerinin ve varyantlarının geliştirildiği bu alan, psikoloji, sosyoloji, pazarlama, örgüt teorisi, kamu yönetimi, iktisat ve mühendislik yönetimi gibi disiplinlerinin ortak bir ilgi alanı olmuştur. Yeniliklerin yayılımı üzerindeki literatürün bu denli çokdisiplinli ve geniş hacimli olması, yapılacak literatür araştırmasının uzun bir çalışma olmasını gerektirdiği kadar şu ilkelere göre gerçekleştirilmesini de zorunlu kılmaktadır:

- 1- Literatür araştırması seçici bir yaklaşımla yapılmalıdır.
- 2- Literatür taramasına ait özetlerin ana teoriler bazında alt başlıklara ayrılarak aktarılması daha kullanışlı olacaktır.

Bu ilkesel çerçeve doğrultusunda bir yeniliğin yayılım sürecini anlamaya yardımcı olacak teori ve modeller aşağıdaki sunulmuştur.

Söz konusu teori ve modellerin ilk üçü insan eyleminin bilinçli bir tercih üzerine oluştuğunu temel varsayım olarak kabul eden ve dolayısıyla bireyin davranışsal niyetinin yenilikleri benimsemeye belirleyici olduğuna dayanan sosyal psikoloji düşünce okuluna aittir (Chau ve Hu'dan aktaran, Green, 2005, s. 9). Bu okuldaki teorilerde kritik araştırma konusu, insan davranışına yön veren davranışsal niyeti nelerin belirlediği sorusudur (Green, 2005, s. 9).

#### **1.6.7.1. Yeniliklerin Yayınımı Modeli (YYM)**

*Diffusion of Innovations Model (DIM)*  
(Rogers, 1962-2003)

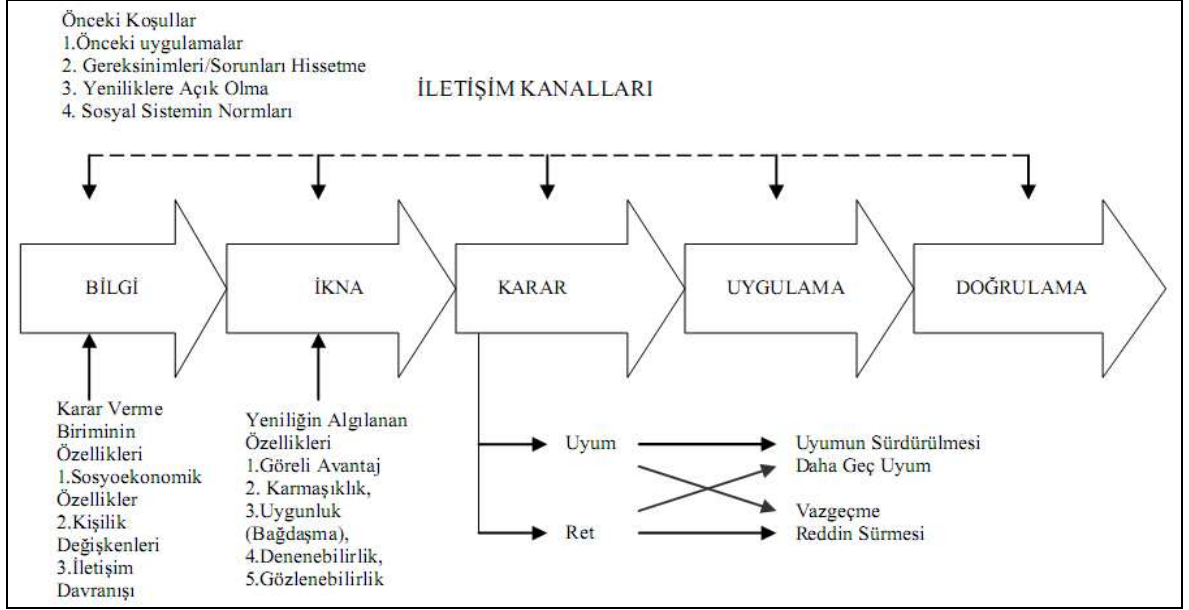
Yeniliklerin yayılımı alanında ilk akla gelen model, 1962 yılında Prof. Everett Rogers tarafından geliştirilmiş olan Yeniliklerin Yayınımı Modeli (YYM)'dir. Bu model, Rogers'ın 1962, 1971, 1983, 1995 ve 2003 tarihli baskılarıyla yayınlanan Yeniliklerin Yayınımı (*Diffusion of Innovations*) isimli kitabına konu olmuştur. Kitap, 2002 yılında dünyada sosyal bilimler alanında en fazla referans verilen ikinci yapıt olma özelliğini elde etmiştir (Singhal, 2002).

Rogers'ın YYM teorisi dünya genelinde 6.000'den fazla ampirik araştırmaya konu olmuştur. Bazı araştırmalarda aksi yönde elde edilen bir takım bulgularla beraber (Bloch vd., 2005; Warford, 2005), YYM, doğruluğu çok sayıda pratik ve akademik çalışmada test edilmiş bir teori olarak sosyal bilimlerdeki en güvenilir teoriler arasında yer almaktadır (Robinson, 2009, s. 1).

Yeniliklerin Yayınımı Modeli'nde (Rogers, 2003) bireyin bir yeniliği benimseme süreci belli aşamalardan oluşmaktadır. Buna göre birey öncelikle yenilik hakkında bilgi sahibi olur. Bilginin yenilik lehinde veya aleyhinde oluşturacağı etkiye göre birey yeniliği benimsenme veya benimsememe yönünde ikna olur. İkna olmak bir süreçtir ve sonunda bir karar alınacaktır. Birey yeniliği benimseme kararı aldığı anda süreç

içinde yeniliği uygulamaya geçecektir. Bu aşamaya kadarki süreç bilişseldir ancak uygulama aşaması fiili bir eylemdir. Uygulama aşaması yeniliğin özelliklerine ve spesifik bağlama göre değişen uzunlukta olabilir. Bu süreç içinde kişi yeniliğin olumlu/olumsuz sonuçları hakkında giderek netleşen bir tecrübe ve kanaat edinir. Buna bağlı olarak birey, benimseme kararı almış olduğu yeniliği uygulamaya devam edebileceği gibi, benimsemekten vazgeçmeye de karar verebilir. Aynı şekilde, daha önce benimsememe kararı almış bir birey, benimsememe kararını uyguladığında hem yeniliğin yokluğunda yaşadığı tecrübeleri, hem de devam eden bilişsel aktivitesi sonucunda yeniliği benimseme yönünde bir karara geçiş yapabilir, ya da yeniliği benimsememe kararını pekiştirebilir. Tüm bu süreçte benimseme birimi iletişim kanallarından sürekli olarak gelebilecek bilgi ve mesajlara açıktır ve bu durum, yeniliği benimseme sürecinin bilişsel boyutunu sürekli kılan önemli bir faktördür.

Benimseme sürecinde benimseme biriminin sosyoekonomik özellikleri, kişisel özellikleri ve iletişim davranışı bilgilenme aşamasında özellikle belirleyici olmaktadır. İkna aşamasında ise yeniliğin karakteristikleri kritik önemdedir. Rogers, bu karakteristikleri Nispi Avantaj, Uygunluk, Karmaşıklık (/Basitlik), Denenebilirlik ve Gözlemlenebilirlik olarak listelemektedir. Nispi Avantaj, yeniliğin muadil ürün ve çözümlere göre nispi olarak sağladığı ek fayda demektir. Uygunluk yeniliğin bireyin genel değer ve kabullerine ve mevcut pratiklerine uygunluğu, Basitlik yeniliğin anlaşılabilir ve uygulanabilir oluşu demektir. Denenebilirlik yeniliğin çokça maliyete katlanmadan “tadına bakma” imkânı sunabilmesini, Gözlemlenebilirlik ise yeniliğin uygulamasının insan duyularına hitap edecek şekilde müşahede edilebilir oluşunu ifade etmektedir (Rogers, 2003).



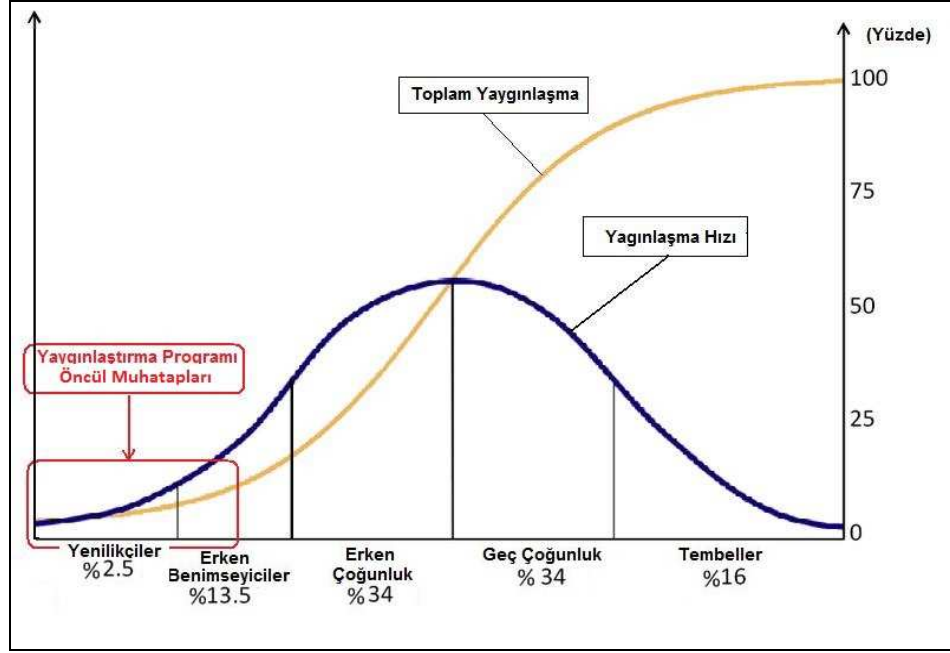
Şekil 2: YYM'de Yeniliğin Benimsenme Süreci  
Kaynak: Rogers'dan aktaran Demir, 2006, s. 369

Rogers, yeniliğin yayılımı sürecinde bireylerin benimseme davranışlarının zamana yayılımının bir çan eğrisi özelliği gösterdiğini tespit etmiştir. Bu eğri üzerinde, bireyler, yeniliği benimsemede erken veya geç, istekli veya isteksiz davranmalarına göre beş sınıfa ayrılmaktadırlar. Bunlar yenilikleri çıkar çıkmaz kabul eden ve hatta yeniliklerin geliştirilmesi sürecine gönüllü destek veren "yenilikçiler" (*innovators*), yenilikleri hızlıca uygulayan ve kendi çevrelerinde kanaat önderliği yapabilen "erken benimseyiciler" (*early adopters*), bunları takip eden ancak kanaat liderliği vasfı zayıf olan "erken çoğunluk" (*early majority*), erken çoğunluğu takip eden "geç çoğunluk" (*late majority*) ve yeniliği herkes uyguladıktan sonra uygulayan "tembeller" (*laggards*) şeklinde isimlendirilmektedir. Yenilik yayılımı, "tembeller" kategorisinin de yeniliği benimsemesiyle kendi doğal zirvesine ulaşır. Buradan ötede, yeniliğin tanımsal alanı ve coğrafik, sıhhi vb tabii faktörlerden kaynaklanan engeller nedeniyle yayılım düzeyinde gözle görülür yükselmeler olmaz (Rogers, 2003; Rogers vd., 2005).

Aşağıdaki grafik, yenilik yayılımının zamana göre dağılımını ve kümülâtif toplam yayılım trendlerini göstermektedir. Rogers'ın YYM üzerinde yaptığı çalışmalardan anlaşıldığına göre, bir yeniliği yaygınlaştırmaya yönelik uygulanacak



bir programın grafikte kırmızı olarak işaretlenen bölgedeki birey Profillerini öncül olarak hedef alması gerektiği düşünülmektedir.



Şekil 3: YYM'de Yayınımın Zamana Göre Hız ve Kümüleşyon Grafiği  
Kaynak: Rogers, 2003, ss. 112, 281

Rogers, YYM'yi anlattığı kitabının son baskısının ardından (2003), 2005 yılında modelinin matematiksel temellerini ilerleten bir çalışma yayınlamıştır. Bu çalışmada Rogers ve arkadaşları, yeniliğin yayındığı sosyal sistemi matematiksel anlamda bir Kompleks Adaptif Sistem (KAS) olarak ele almakta ve YYM ilkeleriyle KAS arasındaki paralellikleri göstermektedirler. Çalışmada toplumsal sistem, ilk koşullarındaki küçük bir değişikliğin veya ilerleyen aşamalarda küçük bir etkinin sonuçlar üzerinde orantısız yansımalarının olabileceği birer Kompleks Sistem olarak ele alınır. Bu kompleks sistem zamanla kendi içinde organize olma ve çevresel etkilere yanıt verme yeteneğine sahiptir. Bu anlamda yeniliğin yayılacağı toplumsal ortam adaptif (uyum sağlayabilen) bir kompleks sistemdir (Rogers vd., 2005, s. 3).

Sistemde, yenilik hakkında daha çok bilgisi olan ve yeniliği uygulayan bireyler, kendi sosyal ağlarında, yakınlık derecelerine göre diğer bireylerin de yeniliği uygulaması yönünde etki oluşturur. Zamanla, sistem üyeleri arasında yeniliğin uygulanması ve uygulanmaması arasında bir ikilem ve sosyal stres oluşur. Bu yolla

bireyler zamanla yeniliği uygulama yönünde kümülâtif bir birikim oluşturabilir ve yeniliğin benimsenmesi, daha yüksek uygunlukta ve daha düzenli bir durum haline gelebilir (Rogers vd., 2005, ss. 8-9).

Ancak, yeniliğin tamamen uygulanması gibi, uygulanmaması da bir düzenlilik ve uygunluk düzeyini temsil eder. Bu durumda sistem, yeniliğin yayılmasına önderlik eden bir kitle tarafından bir üst düzeye taşınabileceği gibi, tam tersine değişimi geri çağırıcı etkiler altında tüm sistemin bir alt düzen ve uygunluk düzeyine çökmesine de sahne olabilir (Rogers vd., 2005, ss. 4, 13). Burada DIM, Kritik Kitle (*Critical Mass*) kavramıyla ifade ettiği bir yayılma seviyesi tanımlayarak, bu kritik kitlenin oluşması durumunda sistemin dış destek olmaksızın kendi iç dinamikleriyle değişimi sürdürebileceğini ve sonunda yayılmanın hızlı bir yükselişe geçerek kendi doğal zirvesine ulaşabileceğini ifade eder. DIM modeli içindeki kritik kitle kavramı, KAS modelinde kritiklik noktası (*point of criticality*) kavramıyla yer almaktadır (Rogers vd., 2005, s. 9).

DIM modelinde yayılma süreci kuvvet kanununa tabidir. Sürecin ilerleyişi ilk aşamada, gerileyişi ise son aşamada zordur. İlk aşamada yeniliğin yokluğu yeniliği uygulamamayı, son aşamada ise yeniliğin her yerde oluşu yeniliği uygulamayı cazip kılar. Bu iki cazibe noktası, KAS modelinde “garip cezbediciler” “*strange attractors*” şeklinde isimlendirilen çekim merkezlerinin karşılığıdır (Rogers vd., 2005, s. 12).

YYM modelinde yeniliğin yayılmasının başarılı olabilmesi için, sosyal sistemdeki bireyler arasında belirli bir çeşitliliğin (*variety, heterophily*) olması gereklidir. Çeşitlilik gösteren bireyler ve gruplar arasında yenilikçi fikir ve davranışlar daha etkin yayılmaktadır. Bunun nedeni heterojen yapılarda yeniliğe dair iletişimlerin ve yeni bilgi akışlarının daha yoğun olmasıdır<sup>(1)</sup>. Yeniliğe duyarlılığı (*reactivity*)

---

<sup>1</sup> Muhtemelen bunun bir nedeni de şudur: Birbirine çok benzeyen bireyler arasında birisinin yenilikçi bir önerisi diğeri için çok cazip gelmemektedir. Benzer bireyler arasında iletişim, her iki tarafın da sıklıkla kullandığı ve anlam vurgularını kaybetmiş

yüksek olan bireyler zamanla yeniliği benimserken sistemin genel duyarlılığı da zamanla yükselme eğilimi gösterir. Rogers ve arkadaşları, KAS modelinin de sistem üyeleri arasında belirli bir heterojenlik eşiğinin aşılması halinde kendi kendini organize edebileceğini ve yeni bir kararlı aşamaya geçebileceğini belirtmektedir. Ancak, YYM modelinin heterojenlik gereksinimi KAS modeline göre nispeten daha azdır. Bunun nedeni, yenilik düşüncesinin çok benzer bireyler arasında yaygınlaşması kadar aşırı farklı bireyler ve toplumsal segmentler arasında da yayılmasının zorluğudur (Rogers vd., 2005, ss. 6-7).

#### 1.6.7.2. Bass Yayınım Modeli

*Bass Diffusion Model (Bass, 1969)*

Yeniliklerin yayılımı alanında akla gelen başlıca modellerden birisi 1969 yılında Frank Bass tarafından geliştirilmiş matematiksel bir modeldir. Bu model, yayınlanmasından 7 yıl önce Rogers tarafından yayınlanmış *Diffusion of Innovations* teorisinin temelleri üzerinde kuruludur. Bass'ın oluşturduğu model, 11 ayrı yeniliğin yaygınlaşma süreçlerinde kaydedilmiş tarihsel veriler üzerinde uygulandığında oldukça başarılı sonuçlar vermiştir. Model, yayınlandığından bu yana o denli yaygın ilgi görmüştür ki, 2004 yılında *Management Science* dergisi tarafından son 50 yılda en fazla referans verilen 10 makale arasında 5inci sırada yer almış ve Pazarlama alanında ilk ona giren tek çalışma olmuştur (Bass Diffusion Model, 2013).

Bass Modeli'nin temel varsayımı, bir sosyal sistem içerisinde Yenilikçiler ve Taklitçiler şeklinde 2 tip aktör bulunduğuudur. Bu aktörlerden birincisinin yenilikleri benimseme eğilimi çevresinden bağımsızdır. Bunlar, başkalarının yeniliği benimseyip benimsememesine bakmaksızın, kendi eğilimleriyle benimseme kararı alabilen kişilerdir. Kitle medyası üzerinden ulaşan bilgiler sonucu benimseme davranışına yönelirler. Bass'ın burada bahsettiği Yenilikçi birey tipi, Rogers'ın 1962 yılındaki çalışmasıyla literatüre kaydettiği 5 tipin ilkidir. Bass, modelinde Taklitçiler

---

ifadeler üzerinden kurulmaktadır. Farklılaşmış bireyler ve sosyal segmentler arasında ise, nispeten farklı ve taze ifadelerle paylaşılan yenilikçi düşünceler daha yüksek ilgi uyandırmaktadır.

şeklinde ikinci bir tip tanımlar ki, bu tip Rogers'ın 2, 3, 4 ve 5inci tiplerinin (Erken Benimseyiciler, Erken Çoğunluk, Geç Çoğunluk ve Tembeller) birleşim kümesidir (s. 216). Taklitçilerin temel özelliği, kitle medyasından aldıkları bilgi ile değil, çevrelerinde yeniliği uyguladığını gördükleri kişilerden etkilenecek benimsenme davranışına yönelmeleridir. Bu kişilerin benimsemeye götürücü iletişim kitle medyasındaki yayınlar değil, toplum içi doğrudan iletişimlidir (Bass, 1969).

#### 1.6.7.3. Zayıf Bağların Gücü Teorisi (ZBGT)

*The Strength of Weak Ties (TSWT)*  
(Granovetter, 1973 ve 1983)

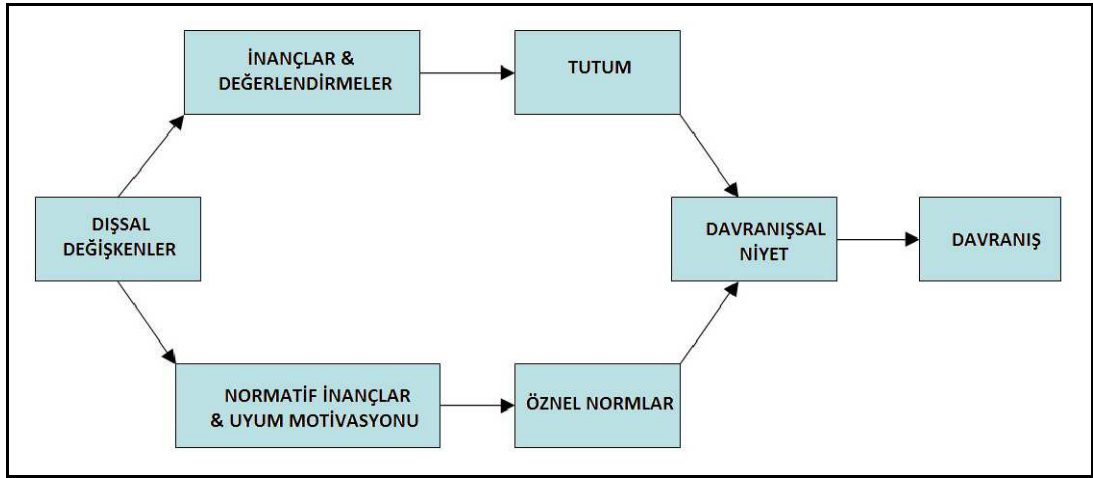
Yeniliklerin yayılımı sürecine dair kullanışlı sonuçlara ulaşan bir diğer teori Granovetter'in 1973 ve 1983 yıllarında yayınladığı iki ayrı çalışmayla literatüre kazandırdığı Zayıf Bağların Gücü teorisidir. Bu teoriye göre, bireyin güçlü sosyal bağlarla bağlı olduğu çevresinin kendi içinde birbiriyle yoğun şekilde bağlantılı olma ihtimali yüksektir. Zayıf bağlarla bağlı olunan sosyal çevrenin ise kendi içinde daha az bağlı bir ağ yapısı oluşturacağı ön görülmektedir. Örneğin, bir kişinin iki yakın arkadaşının birbirleriyle tanışıyor olma ihtimali, iki uzak arkadaşının tanışıyor olma ihtimaline göre nispeten daha yüksektir. Bu durumda, bireyler arasında yeni fikir, pratik, uygulama, haber ve hatta espri ve dedikodu gibi yayıncı kavramların güçlü bağlardan ziyade zayıf bağlar üzerinden daha geniş kitlelere ulaşma imkânı söz konusudur. Bu yaklaşım yeniliklerin yaygınlaştırılması sürecinde zayıf bağlar üzerinden yapılacak iletimlere özel önem verilmesini gerekli kılmaktadır. Facebook, Tweeter vb sosyal paylaşım platformlarındaki iletimler bu bağlamda ele alınabilir.

#### 1.6.7.4. Gerekçeli Eylem Teorisi (GET)

*Theory of Reasoned Action (TRA)*  
(Ajzen ve Fishbein, 1975)

Bireyin niyetinin davranışı belirleyici olduğunu ön gören bu teorinin kritik varsayımı şudur: Birey davranışını geliştirdiği süreçte kendisine mevcut bilgileri sistemli ve sürekli şekilde işler ve bir davranışı ortaya koymanın olumlu ve olumsuz çıktılarını dikkate alır. Bu esasa göre GET, insanın hemen her tür davranışını öngörmeye elverişlidir (Ajzen ve Fishbein'den aktaran, Green, 2005, s. 9).

GET'e göre, bir davranışa yönelik insan niyetini 2 temel faktör belirler: davranışa yönelik tutum ve öznel norm. Davranışa yönelik tutum, kişinin söz konusu "davranışı gerçekleştirme veya gerçekleştirmemesi durumunda ne kadar pozitif veya negatif hissedeceği öngörüsüdür". Öznel norm ise bireyin içinde bulunduğu sosyal bağlamın normlarına dair inançları ve bu normlara uyumlu davranma motivasyonunca belirlenir. Dolayısıyla öznel norm, bireyin aynı davranışı sergilemesi ya da sergilememesi durumunda nasıl bir sosyal baskı altında kalacağına dair algısıyla da ilgilidir. Davranışa yönelik tutum, kişinin davranışın sonuçlarına dair hesabına esas olan inançları ve değerlendirmeleriyle oluşur. Birey çevresindeki dışsal değişkenler, bireyin davranışına doğrudan etki etmez; bireyin inanç, değerlendirme ve uyum motivasyonunu etkilemek suretiyle endirekt yoldan davranışa sirayet ederler. Bu süreç aşağıdaki gibi görselleştirilebilir (Ajzen ve Fishbein'den aktaran, Green, 2005, s. 9).



Şekil 4: Gerekçeli Eylem Teorisine Davranışı Besleyen Süreç  
Kaynak: Ajzen ve Fishbein'den aktaran, Green, 2005, s. 9

#### 1.6.7.5. Kolektif Davranışın Eşik Modelleri (KDEM)

*Threshold Models of Collective Behavior (TMCB) (Granovetter, 1978)*

Yeniliklerin yayılımının incelenmesinde esas alınabilecek çok önemli bir çalışma da, Granovetter'in Kolektif Davranışın Eşik Modelleri adlı çalışmasıdır (1978). Granovetter bu çalışmasında, birey için bir davranışı sergilemek veya

sergilememenin birey açısından isabetinin birçok zaman aynı davranışı sergileyen kişi sayısı ile ilgili olduğunu ifade etmektedir.

Söz gelimi, silahlı nöbetçilere zorla karşı koymak suretiyle hapisaneden kaçmak isteyen bir kişi, aynı eylemi yeterince çok sayıda kişinin yapmaya hazır olduğu koşullarda buna cüret edebilir. Ancak hapisanede böyle bir düşünceye sadece bir kaç kişi sahipse bu eyleme büyük ihtimalle girişmeyecektir. Öte yandan, bir isyan başlatmak için çevresinde kendisiyle hemfikir kişiler arayan veya başlamış bir isyana katılmayı düşünen her kişi, harekete geçmeden önce belli bir eşik sayıda kişinin eyleme geçmiş veya geçmek üzere olduğunu görmek isteyecektir. Bu eşik seviyesi, kişinin cesaret, risk alma yeteneği, hapisanede maruz olduğu koşullar ve benzeri parametrelere göre değişkenlik gösterecektir.

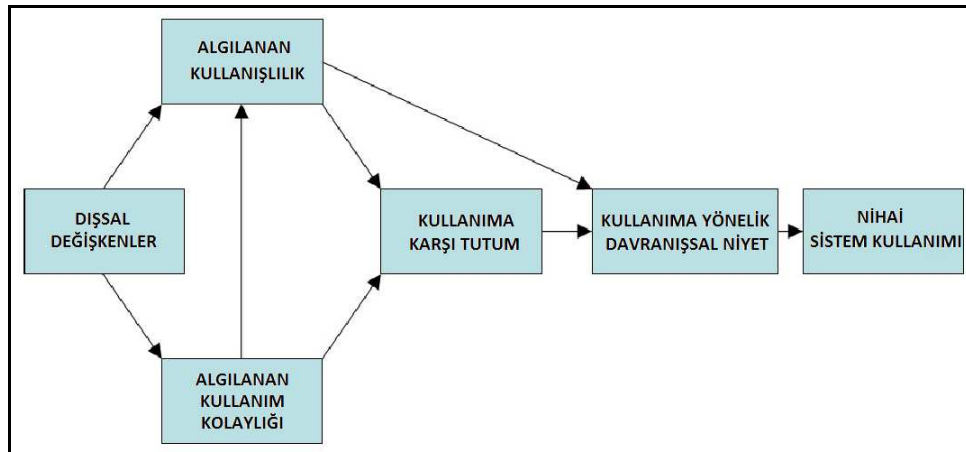
Granovetter, kolektif eylemde bireylerin çevrelerinden elde etmeyi bekledikleri destek veya katılım seviyelerine dair eşik seviyelerini incelediği bu araştırmada, sistemlerin çeşitli ilk eşik seviye dağılımlarıyla başladığında zamanla nasıl birer eylemsel dağılım yapısına ulaştıklarını analiz etmiştir. Bu analizler, “isyan, yenilik, dedikodu, grev, oy kullanma ve göç” gibi eylemlerin yaygınlaşmasını analiz etmede kullanışlıdır (Granovetter, 1978).

#### **1.6.7.6. Teknoloji Kabul Modeli I (TKM1)**

*Technology Acceptance Model I (TAM1) (Davis, 1986)*

Teknoloji Kabul Modeli I (TKM1), 1986 yılında “bilgisayar temelli bilgi sistemlerinin kullanıcılarca kabulü üzerindeki sistem karakteristiklerini test edecek bir teorik model geliştirmek” amacıyla, Fred D. Davis tarafından *MIT Sloan School of Management* bünyesinde doktora tezi olarak geliştirilmiştir (Davis, 1986). Green’in Sun ve Zhan’dan aktardığına göre TKM1, ortaya çıkışından sonraki yaklaşık 20 yılda, “yüzlerce vaka çalışması içeren ampirik araştırmalar üzerinden geniş bir akademik kredibilite kazanmıştır” (2005).

TKM, çıkış noktası itibariyle Gerekçeli Eylem Teorisi'nin bir varyantı olarak ancak GET gibi en genel anlamda insan davranışını açıklamak amacıyla değil, teknik bir sistemi kullanım davranışını açıklamak üzere oluşturulmuştur. Buna göre GET'deki "davranış" TKM1'de sistem kullanımına karşılık gelmektedir. TKM1'de sistem kullanımı kullanım davranışına yönelik niyetin bir sonucudur. Bu niyet, temelde iki faktörce belirlenir: Bireyin kullanıma yönelik tutumu ve bireyin sistem hakkındaki kullanışlılık algısı. Bu iki faktörden kullanışlılık algısı, hem kullanım niyetini, hem de kullanıma yönelik tutumu aynı anda etkilemektedir. Kullanıma yönelik tutum ise, yalnızca kullanışlılık algısının değil, kullanım kolaylığına dair algının da etkisindedir. Burada kullanışlılık, birey için söz konusu sistemi kullanması halinde ne tür mesleki, kişisel vb avantajlar elde edeceğine dair algıdır. Ancak, kullanım kolaylığı da kullanışlılığın bir parçası olduğundan, TKM, kullanım kolaylığı algısının kullanışlılık algısını etkilediğini öngörür. Son olarak, bireyin içinde bulunduğu bağlamda yer alan dışsal değişkenler, bireyin bir sistem hakkındaki kullanışlılık ve kullanım kolaylığı algılarını etkilemektedir. Buna göre TKM'de sistem kullanımını ortaya çıkaran süreç aşağıdaki gibi görselleştirilebilir (Davis ve arkadaşlarından aktaran, Green, 2005, s. 14).

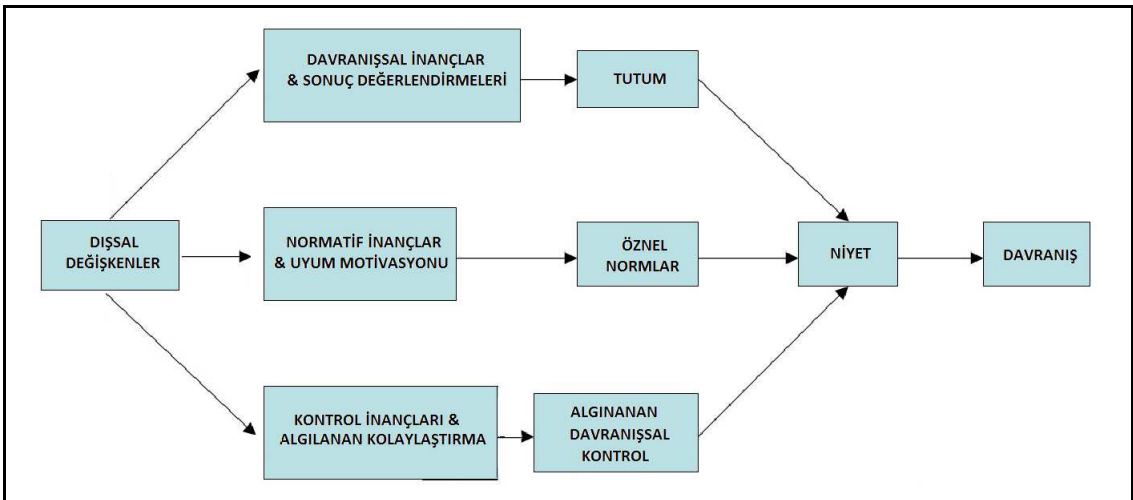


Şekil 5: TKM1'de Teknoloji Kullanım Davranışını Besleyen Süreç  
Kaynak: Davis ve arkadaşlarından aktaran, Green, 2005, s. 14

### 1.6.7.7. Planlı Davranış Teorisi (PDT)

*Theory of Planned Behavior (TPB)*  
(Ajzen, 1991)

Planlı Davranış Teorisi (PDT) Gereçekli Eylem Teorisi'nden yola çıkar ancak bu teoride davranışsal niyeti belirleyen faktörlere üçüncü bir faktör daha ilave eder. TPB, bu üçüncü faktörün bireyin davranışını kontrol edebilme imkânına dair algısı olarak tanımlar (*Perceived Behavioral Control*). Bu algı, bireyin belli bir davranışı gerçekleştirmeye yönelmesi durumunda sürecin nereye varacağına dair belirsizliğin karşılanması ile ilgilidir. Birey, davranış üzerinde yüksek kontrol yeteneğine sahip olduğunu düşündüğü durumlarda, davranış sürecini geri sarma, durdurma, yavaşlatma ve hızlandırma gibi seçenekleri olduğunu bilir. Ayrıca, davranış üzerindeki kontrol yeteneği davranışın önceden tanımlı amaçlarını elde etme şansının yüksek olması anlamına da gelir. Bu iki nokta, davranışın gerçekleştirilmesi kararını daha az riskli kılar ve davranışsal niyeti güçlendirir. Algılanan Davranışsal Kontrol, bireyin davranışını kontrol edebilme yeteneğine dair inançlarından ve davranışı kontrol etmeye yardımcı olan yardımcı olanaklardan beslenir (Taylor ve Todd, Mathieson, Venkatesh ve Brown ve Ajzen'den aktaran, Green, 2005, s. 11). Buna göre TPB'de davranışın ortaya çıkma süreci aşağıdaki gibi görselleştirilebilir.



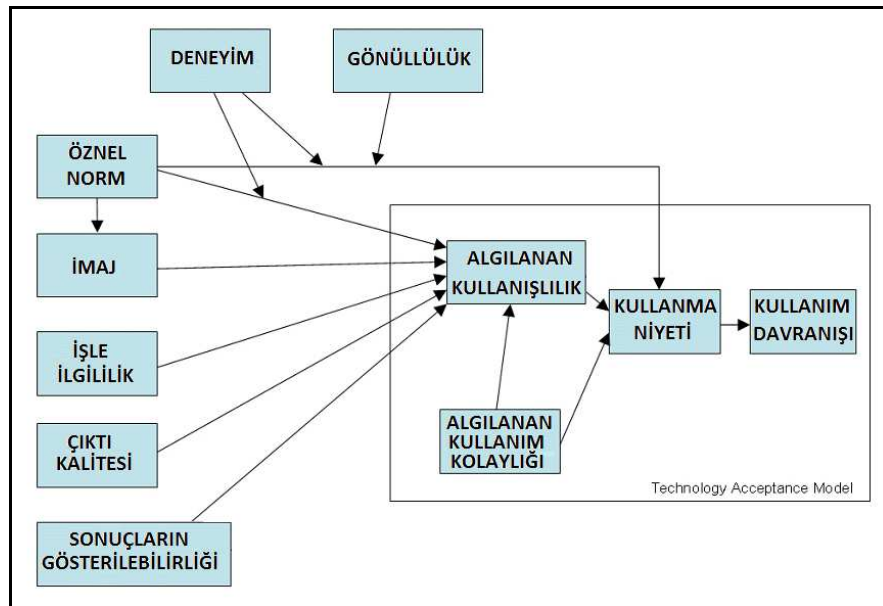
Şekil 6: Planlı Davranış Teorisine Göre Davranışı Besleyen Süreç  
Kaynak: Ajzen'den aktaran, Green, 2005, s. 11



### 1.6.7.8. Teknoloji Kabul Modeli II (TKM2)

*Technology Acceptance Model II (TAM2)* (Venkatesh ve Davis, 2000)

Green'in (2005) Venkatesh ve Davis'ten aktardığına göre, TKM1'in çok sayıda uygulamasına sahne olan yaklaşık 20 yıllık tecrübeler neticesinde TKM1'deki algılanan kullanılabilirlik, kullanım kolaylığı ve kullanıma yönelik niyet ve tutumun dışsal değişkenlerden ve bilişsel süreçlerden nasıl etkilendiğini gösteren daha gelişkin bir modele ihtiyaç olduğu görülmüştür. Venkatesh ve Davis, bu doğrultuda, TKM1'deki "dışsal değişkenler" kutusunun içini açan bir kavramsallaştırma ile, bireyin gönüllük düzeyi, ilgili deneyimleri, söz konusu sistemin işle ilgili düzeyi, sistemden elde edilen çıktı kalitesi, sonuçların gösterilebilirliği, sosyal ortamdaki öznel normlar ve sisteme dair kullanıcı imajının bu dışsal değişkenler içinde yer aldığını ifade etmişlerdir. Bütün bu değişkenlerin gönüllülük hariç tamamı sistemin algılanan kullanılabilirliğini etkilerken, deneyimler ve gönüllülük eşliğinde nesnel normlar aynı zamanda bireyin sistemi kullanım niyetini doğrudan etkilemektedir. TAM2 olarak isimlendirilen bu modele göre sistem kullanımını ortaya çıkaran süreç aşağıdaki gibi görselleştirilebilir (aktaran Green, 2005, s. 19).

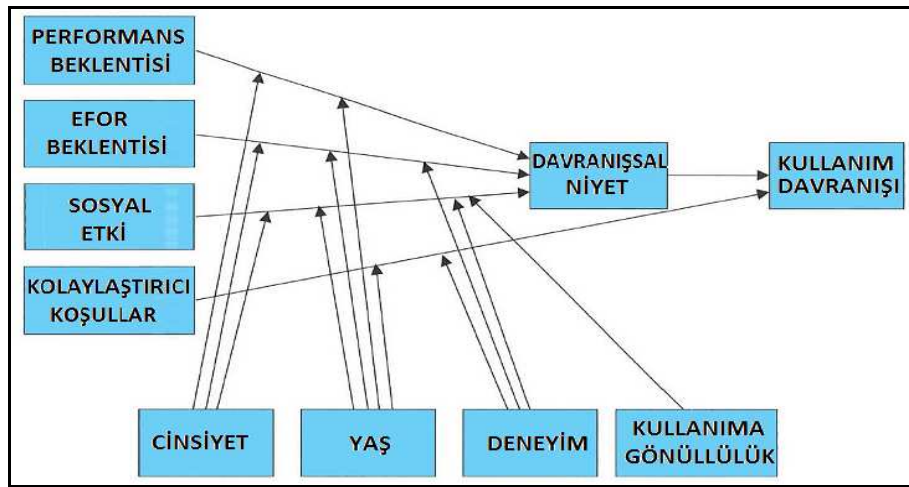


Şekil 7: TKM2'de Teknoloji Kullanım Davranışını Besleyen Süreç  
Kaynak: aktaran Green, 2005, s. 19

### 1.6.7.9. Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKM)

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*  
(Venkatesh vd, 2003)

İki binli yıllarda, teknolojinin benimsenmesini açıklayan doğrudan bu amaçlı veya daha genel davranış bilimsel model ve teorilerin sayılıca mevcut olduğu görülmektedir. Ancak, bu teori ve modellerin her birisinin belli bağlamlarda zayıf kaldığı gözlemlenmektedir. Venkatesh ve arkadaşları 2003 yılında tüm bu model ve teorilerin ampirik deneyimlerini karşılaştırmalı olarak ele alan ve modelleri birleştirerek davranışı daha yüksek oranda tahmin edebilen bir model üretmişlerdir. Bu model, ağırlıklı olarak davranışı niyete bağlayan bir modeldir ancak modelde davranışı doğrudan etkileyen bir dış faktör grubu olarak Kolaylaştırıcı Koşullar'dan bahsedilmektedir. Modellerin en uygun kısımlarını birleştiren bir yaklaşımla, davranış niyetinin performans beklentisi, efor beklentisi ve sosyal etki gibi faktör kategorilerinin etkisi altında olduğunu ön gören bu modelde, bireyin yaşı, cinsiyeti, deneyimleri ve kullanım gönüllülüğü de bahsi geçen tüm faktör gruplarının etki düzeylerini değiştirebilmektedir. Venkatesh ve arkadaşlarının Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi olarak isimlendirdikleri bu modele göre sistem kullanım davranışını ortaya çıkaran süreç aşağıdaki gibi görselleştirilebilir (aktaran Green, 2005, s. 25).



Şekil 8: BTKK'da Teknoloji Kullanım Davranışını Besleyen Süreç  
Kaynak: Venkatesh ve arkadaşlarından aktaran, Green, 2005, s. 25

### 1.6.8.Dünyada YBY Araştırmaları ve Uygulamaları

Dünya genelinde Yeniliklerin Benimsenmesi ve Yayınımı (YBY) üzerinde devasa boyutlarda bir literatür oluşmuş bulunmaktadır. Bu bağlamda Rogers'ın YYM teorisi üzerine inşa edilmiş çalışmaların hacmi ayrıca dikkat çekicidir. Rogers'ın YYM'si, gerek akademik camiada gerekse uygulamalı alanlarda elde ettiği popülaritesi ile, birçok pratiğin yaygınlaştırılmasına da ilham kaynağı olmuştur. Modelin detaylıca anlatıldığı başlıkta da ifade edildiği gibi, Rogers'ın bu çalışması dünya genelinde 6.000'den fazla ampirik araştırmaya konu edilmiştir (Bloch vd., 2005; Warford, 2005).

Wejnert'in (2002, s. 298) Fliegel ve Griliches'tan aktardığına göre, YBY alanında ortaya çıkmış makale sayısı 2002 yılı itibarıyla 4000'den fazla olmuştur.

Rogers (2003), Yeniliklerin Yayınımı alanındaki araştırmaların kapsamlı bir incelemeye dayanarak 8 temel yayılım araştırması olduğunu, bunların toplam literatür hacminin %78'ini oluşturduğunu ve bu başlıklar altında yer almayan tüm araştırma tiplerinin kalan %22'yi oluşturduğunu belirtmektedir (s. 98). Rogers, bu özet bilgiyi aşağıdaki gibi bir tablo halinde sunmaktadır:

Tablo 2: Rogers'ın Yayınım Araştırmaları Tipolojisi

NO	TİP	TEMEL BAĞIMLI DEĞİŞKEN	TEMEL BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	ANALİZ BİRİMİ	AĞIRLIK
1	Yeniliklerden Haberdar Olma Erkenliği	Bir Sosyal Sistem Üyelerinin Bir Yenilikten Haberdar Olma Erkenliği	Üyelerin Karakteristikleri (Örn: Kozmopolitlik, İletişim Kanal Davranışları)	Sosyal Sistem Üyeleri (Genellikle Bireyler)	%5
2	Değişik Yeniliklerin Bir Sosyal Sistemdeki Benimsenme Hızı	Değişik Yeniliklerin Bir Sosyal Sistemdeki Benimsenme Hızı	Bir Sistemin Üyelerince Algılandığı Şekliyle Yeniliklerin Nitelikleri (Karmaşıklık, Uyumluluk vb)	Yenilikler	%1
3	Yenilikçilik	Bir Sosyal Sistem Üyelerinin Yenilikçiliği (Üyeler bireyler veya örgütler olabilir.)	Üyelerin Karakteristikleri (Örn: Kozmopolitlik, İletişim Kanal Davranışları, Kaynaklar, Sosyal Statü, Değişim Ajanlarıyla Bağlantı) ve Sistem-Seviyesinde Değişkenler	Sosyal Sistem Üyeleri (Bireyler veya Örgütler)	%58
4	Kanaat Önderliği	Yeniliklerin Yayındırmada Kanaat Önderliği	Üyelerin Karakteristikleri (Örn: Kozmopolitlik), Sistem Normları, Diğer Sistem Değişkenleri, İletişim Kanal Davranışı	Sosyal Sistem Üyeleri (Genellikle Bireyler)	%3
5	Yayınım (Difüzyon) Ağları	Yayınım (Difüzyon) Ağları	Bir Sistemin 2 veya Daha Çok Üyesi Arasındaki Ağ Bağlantılarının Desenleri	Birey ve Örgüt Çiftlerini Bağlayan Çift Yönlü Ağ Bağlantıları	%1
6	Değişik Sosyal Sistemlerde Benimsenme Hızı	Değişik Sosyal Sistemlerde Benimsenme Hızı	Sistem Normları, Sosyal Sistem Karakteristikleri (Örn: Kanaat Önderliği Konsantrasyonu) Değişim Ajanı Değişkenleri (Örn: Değişim Stratejileri), Yenilik Kararlarının Tipleri	Sosyal Sistemler	%2
7	İletişim Kanallarının Kullanımı	İletişim Kanallarının Kullanımı (Örnek: Kitle Medyası veya Kişilerarası Ayrımı)	Bir Sosyal Sistem Üyelerinin Yenilikçilikleri veya Diğer Karakteristikleri (Örn: Kozmopolitlik), Sistem Normları, Yeniliklerin Nitelikleri	Sistemleri Üyeleri (veya Yenilik Kararı)	%7
8	Yeniliğin Sonuçları	Bir Yeniliğin Sonuçları	Üyelerin Karakteristikleri, Sosyal Sistemin Doğası, Yeniliğin Doğası ve Kullanımı	Sosyal Sistem Üyeleri veya Yenilikler	%0,2
Diğer Araştırmalar					%22
<b>TOPLAM</b>					<b>%100</b>

Kaynak: Rogers, 2003, ss. 96-98.

Rogers'ın sunduğu araştırma tipolojisine göre, bu çalışma “Yayınım (Difüzyon Ağları” tipi hariç tüm araştırma tiplerini kapsamaktadır. Araştırmada ele alınan 88 değişken, 5 numaralı araştırma tipi hariç tüm tiplerin bağımlı ve bağımsız değişken türlerini kapsamaktadır. Bu değişkenler, tablodaki 5 numaralı araştırma tipi hariç tüm araştırma tiplerinin analiz birimlerini ayrı ayrı ele almaktadır. Araştırmanın bu yönünün başlı başına önemli bir özgünlük olduğu düşünülmektedir. Öte yandan, Rogers'ın bu çalışmayı yaptığı 2003 yılından bu yana dünyada Sosyal Ağ kavramının ortaya çıkışı, çevrimiçi ortamda artan etkileşim yoğunlukları ve en genel anlamda toplumsal yapıların yoğunlaştıkça yoğunlaşan ağ örgüleri, 5 numaralı araştırma tipini günümüzde özellikle önemli kılmaktadır. Bu tip araştırmalarda, ağ toplumunda sosyal süreçlerin işleyiş şekilleri ve sonuçlarına dair oldukça önemli bulgulara ulaşılmaktadır. Örneğin, DiMaggo ve Garip, sosyal eşitsizlik olgusu üzerinde ağ etkisini inceledikleri çalışmalarında, benimsenme kavramı açısından farklı karakteristiklerdeki gruplar arasında, yararlı pratiklerin yayınım performansında eşitsizlik olgusunu şiddetlendirici farklılıklar olduğunu ve bu eşitsizlik etkisinin beklenenden daha güçlü olabileceğini kaydetmektedir (2011; 2012).

Rogers'ın sunduğu tipolojide Yeniliklerin Sonuçları üzerindeki (Tip-8) literatür ağırlığının tüm tipler arasında en düşük orana (%0,2) sahip oluşu dikkat çekicidir. Bu oran, ağırlık sıralamasındaki bir üst tipin ağırlığının beşte biri, en üstteki tipin ağırlığının ise 290'da biridir. Akademiye bakan yönüyle bu durum, keskin bir sorgulamaya kapı aralamaktadır.

Dünya akademisinin entelektüel öncelikleri nasıl mekanizmalarla belirlenmektedir ki, sayısız yeniliğin yaygınlaşması eşliğinde gelen baş döndürücü değişim ve dönüşüm rüzgarları karşısında, “sonuçlar” üzerindeki akademik odaklanma nispeten bu denli azdır?

“Geliştirme”, “üretim”, “satın alma” ve “tüketim” davranışlarının yoğunlukla ele alındığı “Yenilikçilik” kategorideki konsantrasyon, kullanım ve tüketimle ortaya çıkan sonuçlar kategorisindekinin 290 katıdır. Bu uçurum, 20nci yüzyıl sanayi-akademi ilişkileri hakkında bir ipucu olabilir mi? Bu bağlamda, Weber’in 1918 yılında Münih Üniversitesi’ndeki Bir Meslek Olarak Bilim (*Science as a Vocation*) konuşmasının (aktaran Gerth ve Mills, 1946, ss. 129-156) eleştirel sorgulamalarına bir bağlantı kurulabilir mi? Böyle bir bağlantı kurulacak olsa, 20nci yüzyıl sanayi-devlet-akademi üçgenindeki rol performansları hakkında, Weber kredisizmi bile yetersiz kalabilir mi?

Rogers (2003), çalışmasının Yeniliklerin Sonuçları başlıklı ünitesinde, çok sayıda vaka örneğine değinmektedir. Söz gelimi, 1850 İrlanda’sında 1 milyona yakın insanın açlıktan ölümüne, 2 milyona yakınının Amerika’ya zaruri göçüne ve birkaç milyon insanın tam sefalet içinde yaşamasına yol açan Büyük Patates Kıtılığı’yla denizcilik sektöründeki gelişmeler arasındaki doğrudan bağlantıyı açıkça göstermektedir (s. 452). Rogers, çalışmasının bu başlığına Edward H. Spicer’in “İnsanların alışkanlıklarını değiştirmek, cerrahiden bile daha hassas bir sorumluluktur” sözüyle başlamaktadır (s. 436). Weber’in “salt bilime adanmışlık” (*sole devotion for science*) ilkesinin (aktaran Gerth ve Mills, 1946) “bilim için bilim”ci özünde, böyle bir sorumluluğa ne ölçüde yer vardır? Weber’in çok keskin eleştirel tespitler ardından gerçek bir bilim insanı olmanın gereklerine dair ileri sürdüğü çerçeve, rasyonel ve analitik zeminde, 20inci yüzyıl akademisi için ne ölçüde çözümün, ne ölçüde sorunun bir parçası olabilmiştir?

Tüm bu sorgulamalarda ulaşılabilecek değerlendirmeler, özellikle 21inci yüzyıl akademisi için, insani ve toplumsal açılardan normatif anlam ve çıkarımlara bağlanabilir mi?

Bütün bu sorular ve sorgulamaların detaylıca ele alınması bu araştırmanın amaç ve kapsamı dışında kalmakla beraber, bu başlık altında, bu yönde yapılabilecek sorgulamaların önemine değinilmesi özellikle yerinde görülmüştür.

YBY alanında dünya genelinde yapılan araştırmaların sadece bir kısmı, gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek alt başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir alt başlık, çalışmanın ana teması, çalışmanın gerçekleştirildiği yer, çalışmanın yılı ve kaynak referansından oluşmaktadır.

#### **1.6.8.1. Stop AIDS Programında YYM Uygulaması / San Francisco / 1980 (Rogers vd, 2005)**

Rogers ve arkadaşları bu çalışmalarında YYM'nin uygulanabilirliğini ve Karmaşık Adaptif Sistemler (KAS) ile paralellliğini gösteren, bazı örnek vakaları incelemektedir. Kapsamlı olarak ele aldıkları bir örnekte, 1980'lerin San Francisco'sunda, güvenli seks önlemlerinin yaygınlaştırılması suretiyle AIDS vakalarını azaltmayı amaçlayan "Stop AIDS" programı analiz edilmektedir. Bu programda YYM modeli uygulanmış ve hedeflenen kitlenin içinden, güvenli seks konusunda seminer verebilecek konuşmacılar tespit edilmiştir. Bu konuşmacılar, hedeflenen kitlenin içinden sosyal statüsü itibarıyla çevrelerinde itibar edilen ve genellikle HIV+ olan gönüllü sivil vatandaşlar arasından seçilmiştir. Seminer verilen gruplarda yeniliği (güvenli seks önlemlerini) anlatan konuşmacıyla yenilik fikrini dinleyenler arasında, yenilik fikrinin benimsenmesinden yana sosyal bir farklılık oluşturulmuştur. Bu farklılık YYM ve KAS modellerinin gerektirdiği heterojenliğe katkı sağlıyordu. Öte yandan, seminer konuşmacılarının hedef kitlenin dışında olan doktor, sağlık uzmanı ve benzeri "sağlık elitleri" arasından değil, doğrudan hedef kitlenin "bizden birisi" şeklinde gördükleri kişiler arasından ve gönüllülük esaslı olarak seçilmiş olması ise, YYM'nin kaçındığı aşırı heterojenliği önleyici özellikteydi. Bu programda, seminer alan herkese seminerden sonra kendi çevrelerinde aynı semineri tekrarlamaları teklif ediliyor ve her seminerde ortaya çıkan yeni gönüllüler

sayesinde hedef kitlenin kümeleri birbirine bağlanmış oluyordu. Bu yolla, önceki bir kümede yer alan kişilerin kitlesel ağırlığını taşıyan yenilik mesajı muteber bir bağ üzerinden diğer kümeye iletilmiş oluyordu (Rogers vd., 2005, ss. 14-17).

Stop AIDS programı hedef kitlesinin yalnızca beşte birine ulaştı ancak hedef kitle içindeki korunmasız seks oranı 4 yılda %71'den %27'ye, AIDS ölümleri ise yaklaşık 15 sene içinde yıllık 1600'den 250'ye düştü. Rogers ve arkadaşları, Stop AIDS programının başlamasından itibaren geçen süredeki yıllık AIDS vakalarının sayılarını zamana karşı grafiğe döktüklerinde KAS modelindeki kuvvet yasasına uyumluluğun somut olarak gözlemlenebildiğini not ederken, ampirik verilerin KAS ve YYM modellerinin hibrit uygulamalarının fizibilitesini doğruladığı sonucuna vardılar (Rogers vd., 2005, ss. 19-22).

#### **1.6.8.2. Accross the Curriculum İnisiyatifi İçin YYM Önerisi / ABD (Vanderslice, 2000)**

Central Arkansas Üniversitesi'nden Stephanie Vanderslice, Amerikan akademisinde, öğrencilerin yazma yeteneklerinin yükseltilmesi amacıyla, müfredat boyunca her vesile ile öğrencilerin yazmaya teşvik edilmesini ilke edinen bir eğitim pratiği olan ve zamanla bir akademik harekete dönüşen *Writing Accross the Curriculum (WAC)* inisiyatifi için Rogers'ın YYM'sini uygulayan bir yayıncılık politikası önermiştir (2000).

#### **1.6.8.3. Bireysel ve Toplumsal Fayda Ayrımında Bir Melez Model Girişimi / ABD / 2005 (Deffuant vd., 2005, 2000)**

Deffuant ve arkadaşlarının çalışmasında toplumsal sistem kendi yerel sosyal bağlamlarında kişisel çıkarlarına ve toplumsal değer yargılarına göre kararlar alan bireylerin toplamı olarak tanımlanmaktadır. Burada toplumsal değer yargılarının, bireyin doğrudan etkileştiği yerel toplumsal bağlamdan etkilendiği belirtilmektedir. İletişim yoluyla zincirleme iletilen bu etkinin, toplumsal yapıların bireyin kararlarına sirayet etmesini sağladığı ifade edilmektedir (Deffuant vd., 2005, ss. 1043-1044).



Bireyin bir yeniliğe karşı tutumunu temelde iki değişken belirler: Birincisi bu yeniliğin topluma olan faydası/maliyeti (toplumsal değeri) nedir? İkincisi, bu yenilik kişisel olarak bireyin kendisine ne kazandıracak veya neye mal olacaktır? Çalışmada, bu iki temel parametreye göre şekillenen bireysel karar alma süreci ve toplum içi iletim ve medya yayınları gibi faktörlerin parametreler üzerindeki etkileri basit bir matematik model üzerine kurulu bir bilgisayar simülasyonu ile incelenmiştir (Deffuant vd., 2005, s. 1044).

Deffuant ve arkadaşlarının modelinin temel özellikleri şöyledir: Bireyler kendi aralarında değişik büyüklüklerde sosyal ağların öğeleridir. Kitleli medya kanalları düzenli olarak yenilik konusunda yayın yapar ve bu yayın bireyler arasında yeniliğin tartışılmasına yol açar. Tartışmalar bir birini tetikler ve çeşitli boyutlarda tartışma yavrulamalarına yol açar. Bireyler bir yeniliğin sosyal değeri hakkında bir algıya sahiptir ve bu algı bir belirsizlik payı içerir. Ayrıca bireylerin yenilik konusundaki bilgilenme durumu farklı farklıdır. Bireylerin bir yenilik hakkında bir ilk intibaları vardır ancak bu intiba iletişimsel etkileşimlerle değişime uğrar. O kadar ki, yenilikler konusunda olumlu veya olumsuz uç algılara sahip bireyler (*extremist*ler) yaygın bir çekim gücüyle çevrelerinde yüksek düzeyde etkili olabilirler. Modele göre, bir yenilik konusunda toplumsal fayda algısı düşük olan birey yenilikle ilgilenmez, onunla ilgili edindiği bir medya içeriğiyle bir tartışma başlatmaz, ayrıca yeniliğin kendisine olan faydasını da sorgulamaz. Sosyal değer algısı belli bir düzeyin üstünde olan bireylerse hem çevrelerine konuyla ilgili mesajlar taşır, hem de yeniliğin kendisine getireceği bireysel çıkarı sorgular (Deffuant vd., 2005, ss. 1045-1046).

Bu modelde bireyler kararlarını algıladıkları sosyal fayda ile bireysel fayda hesaplarının toplamına göre yaparlar. Bu toplam bir süre belli bir eşik değerin üzerinde kaldığında, birey yeniliği benimseme/uygulama kararı alır. Deffuant ve arkadaşlarının bu modeli, Granovetter'in davranışın toplumsal yayılmasına dair ileri

sürdüğü eşik modelinin evrilmiş bir versiyonudur (Deffuant vd., 2005, ss. 1048-1049).

Modelin bilgisayar simülasyonlarında medya yayınlarının tetiklediği iletişimlerin sonucu, tartışmalara taraf kişilerin algıları kısmi mutabakat (relative agreement) modeline göre güncellenir. Bu modelde tarafların her birisi algıladıkları değer düzeyinin ve belirsizlik paylarının durumuna göre karşılıklı olarak birbirlerinde bir değişime neden olurlar. Böylece hiçbir birey, bir iletişim oturumundan sonra iletişimin öncesindekiyle aynı matematiksel durumda kalmaz, mutlaka az-çok bir kanaat kayması veya gevşemesi yaşar. Değişen kanaatlere ve algılara göre kişiler yeniliğe karşı yaklaşımlarını gözden geçirirler ve zamanla bazıları yenilik hakkındaki olumlu veya olumsuz kararını değiştirir (Deffuant vd., 2005, ss. 1044, 1047, 1049).

Deffuant ve arkadaşları, modelin temel girdileri olarak medya yayın yoğunluğunu, sosyal fayda algılarının ilk dağılım yapısını, yeniliğe yönelik algıları aşırı uçlarda olan bireylerin oranını, sosyal fayda algısının belirsizlik faktörünü ve bireysel ve sosyal faydanın ilk dağılım ortalamasını değişken tutarken diğer faktörleri sabit tuttular. Toplam 6 değişkene yükledikleri 128 değişik değer kombinasyonu ile 128 değişik senaryoyu bilgisayar ortamında 20'şer kez tekrarlayarak çalıştırdılar ve sonuçları grafiksel olarak not ettiler (Deffuant vd., 2005, ss. 1054-1056).

Deffuant ve arkadaşları, çalışmalarında grafik gösterimlerine de yer vererek sundukları birçok detaylı bulgunun arasından, temelde şu üç sonuca ulaştılar (Deffuant vd., 2005, s. 1068):

1- Toplumsal değerine dair belirsizliği yüksek olan yenilikler toplum genelinde ciddi ilgi uyandırır ancak yaygınlaşma performansları zayıf olur.

2- Toplumsal değeri düşük algılanan yeniliklerin yayılımları, bireylere sunacakları fayda yüksek de olsa zayıf kalacaktır. Bunun nedeni konunun toplumsal

açıdan ilgi çekici bulunmaması sonucu, bireysel faydanın anlaşılmasına yol açacak iletişim yoğunluğunun yaşanmamasıdır.

3- Toplum içinde yeniliklerin toplumsal değerine dair algıları uç noktalarda olan küçük bir kitle, belli bir süre sonra toplumun bir yenilik konusundaki genel duruşunda köklü değişikliklere neden olabilirler. Başlangıçta toplumun sosyal açıdan ortalamada olumlu algıladığı bir yenilik, yeniliği olumsuz algılayan aşırı bir çekirdek kitlenin etkisi ile yeniliğe karşı negatif bir pozisyona geçebilir. Tam tersine, başlangıçta bir yenilikle ilgili ortalama algısı negatif olan bir topluluk, algısı uç düzeylerde pozitif olan bir çekirdek kitlenin etkisiyle yeniliğe karşı olumlu bir pozisyona geçebilir.

#### **1.6.9. Türkiye’de YBY Araştırmaları ve Uygulamaları**

Literatürde, genel anlamda yeniliklerin benimsenmesi, yayını ve yaygınlaşması konularını Türkiye yerinde ele alan, değişik yer ve zamanlarda yapılmış az sayıda çalışma karşımıza çıkmaktadır. Türkiye sanayisi ve Türk toplumu yerinde yapılmış bu tür çalışmaların sayıca azlığı ve ilgili konuların iktisadi, idari ve toplumsal etkileri birlikte düşünüldüğünde, bu alanda önemli bir akademik boşluk olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan, bu başlıkta listelenmekte olan çalışmaların ve literatür taramasında ulaşılamamış olası diğer çalışmaların her biri ayrı ayrı önem ve değer kazanmaktadır.

Bu araştırmalar gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir çalışma için çalışmanın ana teması, çalışmayı gerçekleştiren/destekleyen kurum, çalışmanın yılı ve kaynak referansından oluşan bir alt başlık açılacaktır.

##### **1.6.9.1. İnternet Üzerinden Ders Kaydının Benimsenmesi / Trakya Üniversitesi (Demir, 2006)**

Dünya genelinde Rogers’ın YYM’sini doğrulayıcı sonuçlar elde eden çok sayıda ampirik araştırmadan birisi de Türkiye’de gerçekleştirilmiştir. Trakya

Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği Bölümü'nde eğitim görmekte olan 241 öğrenci üzerinde yapılan araştırmada, İnternet üzerinden ders kaydı yapma yeniliğinin yaygınlaşma sürecinin YYM ilkelerine paralel özellikler taşıdığı tespit edilmiştir (Demir, 2006).

#### **1.6.9.2. İnternet'in Benimsenmesi / Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi (Başhan, 2011)**

Başhan, 2011 yılında "İnternetin Çeşitli Yönleriyle Türk Toplumunca Benimsenmesi: Karaman Örneği" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasıyla, Karaman'daki İnternet kullanımının yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir düzeyi ile olan ilişkilerini analiz etmiştir. Araştırmada, 450 katılımcıdan, "İnternet ve uygulamaları ile ilgili bilgi seviyeleri, İnternet'i en çok hangi ortamda kullandıkları, evlerinde internet erişimi bulunup bulunmadığı, İnternet'te karşılaştıkları güvenlik sorunları, İnternet'e bağlantı süreleri ve İnternet'e hangi amaçla bağlandıkları" başlıklarında anket yoluyla veri toplanmıştır (s. ii; s. 89).

İnternet'i kullanım alışkanlıklarına dair birçok kullanışlı verinin elde edildiği araştırmanın sonuçları arasında aşağıda listelenen bulgular, bu tez çalışması açısından da dikkat çekici bulunmaktadır (ss. 125-130).

1- İnternet'e ve İnternet uygulamalarına nasıl erişildiği bilgisi en yüksek yaş grubu 16-25'dir. Bunu 15 yaş ve altı, 26-35 yaş ve 36 yaş ve üstü grupları takip etmektedir. 36 ve üstü yaş grubundaki vatandaşların önemli oranda İnternet'e bağlanmayı bilmedikleri görülmektedir.

2- Katılımcıların çoğunluğu İnternet'e evden bağlanmaktadır. Ancak, evde İnternet erişimi olmayanlar, bunun temel sebebi olarak teknik cihazların ve İnternet'e erişim fiyatlarının yüksekliğini belirtmektedir. İlgisizlik, bilgisizlik ve zararlı bulma nedenleri de bu bağlamda listelenen diğer nedenlerdendir.

3- Katılımcıların büyük çoğunluğu güvenlik ve gizlilik kaygıları nedeniyle, çevrimiçi ortamda alışveriş yapmamaktadır.

4- Araştırmaya katılanların çoğunluğu, kamu kurumlarıyla iletişimlerinde İnternet'i kullanmamaktadır. Bu amaçla İnternet'i kullanan azınlığın çoğunluğu ise 26-35 yaş grubundaki, lise veya üniversite eğitilmiş bireylerdir. Kamu kurumlarıyla iletişimlerde İnternet'i kullanmayan katılımcılar, bunun nedeni olarak ihtiyaçları olmadığını veya yüz yüze görüşmeyi daha iyi bulduklarını belirtmektedirler.

5- Katılımcılar, e-devletin temel faydalarını hız, uzaktan erişim, düşük maliyet ve daha az hata şeklinde sıralamaktadır.

Başhan, araştırmasının sonuç bölümünde İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla ilgili bir dizi öneriye yer verirken, kamu kurumlarıyla iletişimde, "seminerler düzenlenerek, kamu ile iletişimde İnternet'in hangi alanlarda, hangi işlemlerde kullanılması gerektiğinin belirtilmesi ve İnternet kullanımının yaygınlaşmasının sağlanması" gerektiğini vurgulamaktadır.

#### **1.6.9.3. Türkiye'deki Sayısal Uçurumun Mukayeseli Bir Analizi / İnönü Üniversitesi ve Şırnak Üniversitesi (Şen ve Akdeniz, 2012)**

Yeniliklerin benimsenme ve yayılımının işleyiş mekanizmaları kadar, yeniliklerin mevcut yaygınlık durumunun oluşturduğu eşitsizlik olgularının araştırıldığı çalışmalar da YBY ana başlığı altında ele alınabilir. Şen ve Akdeniz'in "Sayısal Uçurumla Baş etmek: OECD Trendleri Ve Türkiye" başlıklı araştırmaları (2012) bu bağlamda önemli bir kayıt oluşturmaktadır. Şen ve Akdeniz, OECD ülkeleriyle karşılaştırmalı olarak sayısal uçurum olgusunun Türkiye'deki durumunu incelemişlerdir. Bu çalışmada 2 temel sonuç kaydedilmektedir: Birincisi, Türkiye'nin Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin kullanımındaki "sürekli ve önemli ilerleme" durumuna rağmen, OECD ülkeleri ile mukayeseli performansının nispeten zayıf olduğu şeklindedir. İkinci sonuç ise, Türkiye'de kırsal ve kentsel alanlar arasındaki sayısal uçurumun devam etmekte olduğu yönündedir (2012, s. 53). Bu bağlamda, vatandaşların Bilgi İletişim Teknolojilerinde faydalanma düzeylerinin eğitim durumu, yaş ve cinsiyete göre önemli değişkenlik gösterdiği ifade edilirken, araştırmalarının sonuç bölümündeki şu önerilere yer verilmektedir (2012, s. 74):

1- Bilgisayar sahipliğinin yaygınlığı kritik derecede önemli bir göstergedir. Genişletilebilmesi için satın alım imkânlarını güçlendirecek sosyoekonomik politikalar oluşturulmalıdır.

2- Bilgi ve İletişim Teknolojileri'ne adil ve yaygın erişim imkânlarını güçlendirici düzenlemeler yapılmalıdır. Bu bağlamda *Evrensel Hizmet* kavramı uygulamaları değerlendirilmelidir.

3- BM ve OECD tarafından geliştirilen 'Evrensel Erişim' kavramı uygulamaya alınacak şekilde ilgili kurumlara sorumluluk yüklenmelidir.

4- Kamuya açık haberleşme merkezleri bir plan dâhilinde uygulamaya konmalıdır.

5- Altyapılar üzerindeki uygulamaların kullanımı kolaylaştırılmalıdır.

6- Halkın teknoloji kullanımındaki yetersiz kalan teknik becerileri eğitimle güçlendirilmelidir. Bu noktada devlet ve özel sektör aynı anda çalışmalıdır.

7- Bilgi ve İletişim Teknolojileri'ne erişim için teknik cihazların daha ucuz tedariki, altyapılara erişimin ucuzlaması, altyapıların güçlendirilmesi ve çeşitlendirilmesi ve halkın BİT alanındaki bilincinin geliştirilmesi şeklinde 4 temel başlıkta çalışmalar yapılmalıdır.

#### **1.6.10. Dünyada EDYBY Araştırmaları ve Uygulamaları**

Yeniliklerin benimsenmesi ve yayılımı üzerinde dünya genelindeki mevcut literatürün birçok disiplinin ayrı ayrı katkılarıyla ulaştığı devasa boyutlara rağmen, ilgili konuları e-devlet hizmetleri özelinde ele alan çalışmaların cılız hacmi dikkat çekmektedir. Bu tespit, e-devletle ilgili konuların toplumsal hayattaki yeri ve etkileri ile beraber düşünüldüğünde, bu alanda önemli bir akademik boşluk olduğu düşünülmektedir. Bu boşluk, sosyal, kültürel, iktisadi ve akademik açılardan sorgulanabilecek ayrı bir araştırma konusudur. Bu noktada, alandaki mevcut çalışmaların her biri ayrı ayrı önem ve değer kazanmaktadır.

Literatürde, dünyanın değişik yerlerinde yeniliklerin benimsenmesi ve yayılımını e-devlet bağlamında ele alan çalışmaların birkaç temel modelde yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalar yer yer e-devlet hizmetlerinin yayılımını devlet organizasyonu tarafındaki faktörleriyle ele almakta, yer yer belli spesifik faktörlerin yayılım üzerindeki etkilerine odaklı olarak bir takım ampirik sonuçlar sunmakta, bazen de vatandaşların e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarını incelemektedirler. Bu bağlamda, literatür taraması sırasında ulaşılan çalışmalar, gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir çalışma için başlık, çalışmanın ana teması, çalışmanın gerçekleştiği yer, çalışmanın yılı ve kaynak referansını göstermektedir.

#### **1.6.10.1. Umman'da EDYBY'i Etkileyen Kritik Faktörler / Avustralya (AlShihi, 2006)**

AlShihi Victoria Üniversitesi (Avustralya) İş ve Hukuk Fakültesi'nde doktora tezi olarak gerçekleştirdiği araştırmasında, Umman'da e-devlet girişimlerinin benimsenme ve yayılımını etkileyen kritik faktörleri incelemiştir. Bu araştırmada, Umman resmi kurumlarından 8, özel sektör kurumlarından 5 kişi ile görüşme yapılmış, ayrıca çeşitli Profillerde 140 vatandaştan anket yoluyla veri toplanmıştır. Görüşme yapılan kişiler, e-devlet ve e-ticaret alanında öncü konumdaki kurumlardan ve bu kurumlarda Bilgi Teknolojileri ile ilgili stratejik kararları alabilecek konumdaki yetkililerden seçilirken, 140 kişilik vatandaş örnekleme ise 20 devlet memuru, 20 özel sektör çalışanı, 20 öğretim görevlisi, 40 üniversite öğrencisi ve 40 lise öğrencisinden oluşturulmuştur (2006, ss. 45-46).

AlShihi, araştırması sonucunda şu temel sonuçları listelemiştir:

**1- Benimseme Çerçevesi:** AlShihi, araştırması sonucunda e-devlet hizmetlerinin benimsenmesini etkileyen faktörlerin birbirleri arasındaki etkileşim mekanizmalarını resmeden detaylı bir çerçeve önerisi oluşturmuştur. Bu çerçevede faktörlere dair şu bulguları kaydetmiştir: Benimseme çerçevesinin merkezinde “e-

devlet istekliliği” (*e-government willingness*) yer almaktadır. Bu değişken, “toplumun e-hazırlık durumu” (*society e-readiness*), “kullanıcıların motivasyonu”, “e-devlet sisteminin kolaylık özellikleri”, ve “kullanıcıların e-devlet hakkında bilgi ve farkındalığı” değişkenlerinden etkilenmektedir. Bu değişkenlerin değeri yükseldikçe, e-devletin daha fazla benimseneceği ve daha yüksek isteklilik oluşacağı kaydedilmiştir. Bu çerçevede vatandaşların devletle olan işlem yoğunluğu arttıkça e-devleti kullanma eğilimlerinin güçlendiği, ayrıca temel BT altyapısının yaygınlık ve ucuzluğunun e-devlet hizmetlerinin benimsenmesi üzerinde kritik bir rol oynadığı ifade edilmiştir (2006, ss. 235-236).

**2- Umman’daki E-Devlet Kullanıcılarının Profili:** Umman’da e-devlet kullanıcılarının büyük çoğunluğu, 20-40 yaş arası, lise ve üstü eğitimi, ve en az 500 OMR geliri olan vatandaşlardan oluşmaktadır. Bu özellikleri bir arada bulundurmayan vatandaşların ya isteksiz oldukları için veya imkanları olmadığı için e-devlet hizmetlerini kullanmayacakları sonucuna varılmıştır (2006, ss. 236-237).

**3- Umman’daki E-Devletin Yükseliřinin Önündeki Engeller:** Araştırma sonucunda Umman’da e-devletin yükselişinin önünde, vatandaşlar, kurumlar ve bölgeler arasında ciddi sayısal uçurum oluşmasına yol ačan, 13 temel engel kaydedilmiştir. Bunlar aşağıdaki gibi listelenmiştir (2006, ss. 237-238):

1. Kullanıcıların BT Bilgi, Farkındalık ve Motivasyonunun Eksikliği
2. Yetkin BT Personelinin Eksikliği
3. İnternet ve Bilgisayar Maliyetleri
4. Kullanıcı Güven ve Emniyet Duygusunun Eksikliği
5. Güvenliğin Olmaması
6. Kültür ve Dil Çatışması
7. Zayıf Teknoloji ve Altyapılar
8. Üst Düzey Yetkililerin Anlama ve Adanma Düzeylerinin Eksikliği
9. Kötü Proje Yönetimi ve Kontrolü
10. Kullanıcı Veri Girişi ve Geribildirimiminin Olmayışı
11. Fonlama Eksikliği
12. Uygun Yasal Düzenlemelerin Eksikliği
13. Pazarlama Kampanyalarının Eksikliği



Bu engeller arasında, Umman'da e-devletin benimsenmesi önünde en yüksek etkisi olan ilk 5 tanesi şu şekilde listelenmektedir (AlShihi, 2006, s. 146):

1. Kullanıcıların BT Bilgi, Farkındalık ve Motivasyonunun Eksikliği
2. Pazarlama Kampanyalarının Eksikliği
3. Uygun Yasal Düzenlemelerin Eksikliği
4. Zayıf Teknoloji ve Altyapılar
5. Kullanıcı Güven ve Emniyet Duygusunun Eksikliği

**4- E-Devletin Büyümesini Yavaşlatıcı, Ülkeye Özgü Faktörler:** Araştırma sonucunda, Umman'da e-devletin büyümesini engelleyen ülkeye özgü 6 faktör bulunduğunu kaydetmiştir (2006, ss. 209-213):

1. Yönetim Yapılarında Yapılan Sık Değişiklikler
2. Kısa Vadeli Planlama Alışkanlığı
3. İlgili Kamu Kurumunun Gerekli Yetkilere Sahip Olmaması
4. E-Devletin Halihazırda Bir Öncelik Olmaması
5. E-Devletin Acil Bir İhtiyaç Olmaması
6. Kamu Hizmetleri Hakkındaki Önyargılar ve Söylentilerin Gücü

**5- Gelişmiş Ülkeler ve Umman Tecrübelerinden Öğrenilen Dersler:** AlShihi, araştırmasında Avustralya, ABD ve İngiltere gibi ülkelerin e-devlet deneyimlerinden çıkarsanan 9 temel ders listelemektedir (2006, ss. 83-95):

1. "Ulusal bir e-devlet vizyonu geliştirilmeli ve yüksek düzeyde liderlik desteği, adanmışlığı ve anlayışı temin edilmelidir." (s. 83)
2. "Bilgiyi ve hizmetleri ona göre sunmak üzere, kullanıcı Profilleri, ihtiyaçları ve beklentileri tanımlanmalıdır." (s. 85)
3. "Uygulamalar, kamu kurumlarını fiziksel olarak simüle edecek şekilde değil, muhatap kitle etrafında geliştirilmelidir." (s. 87)
4. "Pazarlama ve eğitim yoluyla kullanıcıların BİT farkındalığı, yetkinlikleri ve bilgileri artırılmalıdır." (s. 88)
5. "Kullanıcıların güvenini kazanmak ve yüksek tutmak için en uç seviyede güvenlik önlemleri alınmalıdır." (s. 89)

6. “Tek yönlü ve çift yönlü iletişim ve etkileşimlerle, ilk defa kullanan kullanıcıların başarılı birer deneyim edinmelerinden emin olunmalıdır.” (s. 89)
7. “Sosyal adalet konusundaki kullanıcıların olumsuz algılarını en aza indirgeyecek çok kanallı bir yaklaşım benimsenmelidir.” (s. 91)
8. “Kamu hizmetlerini içte ve dışta, yatayda ve düşeyde entegre edecek şekilde işbirliği planlanmalıdır.” (s. 92)
9. “İyileştirmeleri teşvik ve yönlendirme için, e-devlet altyapıları, projeleri ve uzmanlığı düzenli olarak değerlendirilmelidir.” (s. 94)

Bu derslerin Umman e-devlet tecrübelerine uygulamaları paralelinde AlShihi, Umman’da e-devletin gelişimi için üzerinde çalışılması gereken 5 temel yapıtaşı önermektedir (2006, ss. 187-190):

1. Tüm E-Devlet Hizmetlerine Erişim İçin Birleştirilmiş Tek Adres
2. Liderlik
3. Bağımsız E-Devlet Otoritesi
4. Kullanıcılar
5. Altyapı

#### **1.6.10.2. EDY’nin Yayınımı / Çin (Zhang vd, 2007)**

Zhang ve arkadaşları Pekin yerel yönetimine bağlı 42 bölgeden oluşan bir bağlam üzerinde ilk olarak EDY’lerin yayılım düzeyini analiz etmişler, ardından yeniliklerin kullanıcılarca değerlendirilme sürecini anlamaya yönelik davranışsal bir model önermişlerdir. Çalışmanın ilk bölümünde, ilgili kamu kurumlarındaki 50 departmandaki toplam 63 CIO’dan (BİT’lerle ilgili üst yöneticiler), ikinci bölümde ise 2006 yılında Pekin’de devreye alınan bir e-devlet uygulamasının 97 kullanıcılarından anket yoluyla veri toplanmıştır (2007, ss. 278-279).

Araştırmanın ilk bölümünde, e-devlet yeniliklerinin kurumlardaki yaygınlık düzeyi, Chen ve Reimer’in önerdiği 2 boyutlu bir model üzerinden ölçümlenmiştir (2007, s. 274). Chen ve Reimer’in önerdiği modelde Bilgi Teknolojileri veya Bilgi

Hizmetlerinin yayılım düzeyi, Yayılım Genişliği ve Yayılım Derinliği şeklinde kavramsallaştırılan 2 boyutta ölçülmektedir. Yayılım Genişliği bir organizasyonda Bilgi Teknolojileri veya hizmetlerinin hangi seviyeye ulaştığını ifade etmektedir. Yayılım Derinliği ise, organizasyonun bu teknoloji veya hizmetlere ne ölçüde bağımlı olduğunu ölçmektedir (Chen vd'den aktaran, Zhang, 2007, s. 274).

Zhang ve arkadaşları bu model çerçevesinde e-devlet yayılım derecesini ölçtükten sonra, e-devlet sistemlerinin kullanıcılara benimsenmesini anlamaya yönelik davranışsal bir model olarak Teknoloji Kabul Modeli'nin (Davis, 1989) genişletilmiş bir versiyonunu önerdiler. Yazarlar bu modele, TKM'deki, temel 2 değişken olan Kullanışlılık ve Kullanım Kolaylığı'na, "Uygunluk" (*Fitness*) şeklinde üçüncü bir değişken daha eklediler. Burada Uygunluk, bir bilgi sisteminin, kullanıldığı iş ortamındaki "günlük aktiviteler, iş yapma tarzı ve kullanılan diğer sistemlere" uyumluluğu olarak tanımlanmaktadır (2007, ss. 277-278).

Araştırmanın için toplanan veriler ayrı ayrı analiz edildiğinde, Zhang ve arkadaşları 3 temel sonuca ulaştılar (2007, ss. 280-281):

1. Ele alınan kurumsal bağlamda, e-devlet Yayılım Genişliği yüksek düzeyde, Yayılım Derinliği ise düşük düzeydedir.

2. Kullanıcılar bir e-devlet uygulamasını benimseme noktasında sistemlerin "uygunluğu"na Kullanım Kolaylığından daha çok önem vermektedirler.

3. Sistemlerin Kullanım Kolaylığı ile kullanıcıların sistemler hakkındaki yaklaşımları arasında doğrudan bir bağlantı ortaya konamamıştır.

Zhang ve arkadaşları, ikinci bulgularının literatürdeki genel kabullere aykırı olduğunu belirterek bunun sebebinin kültürel alanda olabileceğini ileri sürmüşlerdir. Bu bağlamda, Hofstede'den aktarımla (2001), Çin kültürünün "kurallara göre yönetim" anlayışına değil, "adamına göre yönetim" anlayışına dayalı yapısı ve tepeden aşağıya politika indiren devlet geleneğinin EDY'lerin benimsenmesi

sürecinde ciddi bir Uygunluk sorunu doğurduğunu ileri sürmüşlerdir. Buna göre, EDY'lerin yaygınlaştırılmasında liderlik inisiyatifinin genel olarak vurgulanan önemine rağmen, Çin devlet yapısında EDY'lerin güçlü liderlik müdahalesi paralelinde geliştirilmesi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Zhang ve arkadaşlarına göre, Çin devlet kurumlarında bu durum şöyle işlemektedir: E-devlet uygulamaları kullanıcıların gerçek ihtiyaçlarına göre değil, idarecilerin kişisel algı ve kararlarına göre şekillenmektedir. Kullanıcılar, iş ortamının işleyişiyle Uyumluluk sorunu barındıran uygulamaları kabul etmeye mecbur kalmaktadır. Ancak söz konusu Uyumluluk sorunları kullanıcıların sistemlere olan tutumlarını ciddi anlamda olumsuz etkilemektedir (2007, s. 281). Zhang ve arkadaşları, bu durumu, milattan önce 500 yılından bu yana Konfüçyüs'çü kültürlerde sürekli olarak önemli bir yeri olan Harmoni kavramına (Hofstede 2001 ve Hofstede vd, 1988'den aktaran, Zhang vd, 2007) işarette bulunarak, Uyumluluk konusundaki kullanıcı hassasiyetinin çok derin kültürel kökleri olduğunu belirttiler (2007, s. 281).

Zhang ve arkadaşları, üçüncü bulgu bağlamında, kullanım kolaylığıyla kullanıcıların tutumları arasında bağlantı bulunamamış olmasının Çin ve komşu ülkelerdeki benzer bazı araştırmalarda da karşılaşılmış bir durum olduğunu (Mao vd, 2006 ve Straub vd, 1997'den aktarımla), ve bu araştırmadaki bu sonucun yine kültürel nedenlerden kaynaklanabileceğini ileri sürdüler. Buna göre, Konfüçyüs'çü geleneklerdeki standart olan "kendi kendine inceleme" alışkanlığı (Hofstede vd, 1988'den aktarımla) kullanıcıların bir sistemi öğrenmek için kendi çabalarına dayanacaklarını göstermektedir. Araştırmanın ilgili kısmına katılan 97 kullanıcının büyük oranda ilgili sistemleri 3 aydan kısa süredir kullanıyor olmaları nedeniyle, kullanıcılar sistemler hakkında henüz "kendi kendine inceleme" aşamasını yaşıyor ve sistem hakkında henüz belirgin bir nihai kanaate varmamış olabilirler. Kullanıcılar bir süre daha sistemi kullanınca Kullanım Kolaylığı noktasında belirgin kanaatlere

ulaşacaklar ve muhtemelen sisteme yönelik yaklaşımları üzerinde Kullanım Kolaylığı belirgin bir etki göstermeye o aşamada başlayacaktır(2007, s. 281).

#### **1.6.10.3. E-Devletin Benimsenmesi / Ürdün (Mofleh ve Wanous, 2008)**

Mofleh ve Wanous, Ürdün e-devlet bağlamı üzerine yaptıkları bir araştırmada, e-devlet uygulamalarının çoğunlukla devlet uzmanlarının vatandaşların ihtiyaçlarına dair algıları üzerine oluşturulduğuna ancak vatandaşın gerçekte neye ihtiyaç duyduğuna dair sistemli çalışmaların olmamasına dikkat çekmektedir. Mofleh ve Wanous, araştırmalarında Ürdün'de e-devlet uygulamalarının vatandaşlarca benimsenmesini etkileyen iki önemli faktörün devlete ve İnternet'e duyulan güven değişkenleri olduğunu tespit etmektedir (2008).

#### **1.6.10.4. Atinalıların E-Belediye Hizmetlerine Yönelik Tutumları / Yunanistan (Delitheou ve Maraki, 2009)**

Delitheou ve Maraki ise, Atinalı vatandaşların elektronik belediye hizmetlerine yönelik tutumlarını araştıran çalışmalarında aşağıdaki sonuçlara varmışlardır (2010, ss. 43-44).

1- E-belediye hizmetlerini kullananlar genellikle 40 yaş altında, ve lise ve üzeri eğitim düzeyinde vatandaşlardır.

2- E-belediye uygulamalarının bazıları bir hizmet sunmaktan ziyade bir veriye ulaşma kolaylığı şeklinde tasarlanmıştır. Bu durum, kişisel bilgi mahremiyeti adına kaygı duyan önemli bir kitlenin bu uygulamaları benimsememelerini netice vermektedir.

3- E-belediye hizmetlerinin karmaşık olması veya algılanması nedeniyle önemli bir kitle e-belediye hizmetlerin benimsememektedir.

4- Kurumlar, bireylere göre yenilikleri daha çok kullanmaktadır.

5- E-belediye hizmetlerinin daha fazla kullanılması için altyapı geliştirilmelidir.

6- Anlamalı oranda vatandaş, e-belediye hizmetlerinin varlığını ya da nasıl kullanıldıklarını bilmemektedirler.

#### **1.6.10.5. E-Devletin Benimsenme Faktörleri / Zambiya (Bwalya, 2009)**

Bwalya'nın Zambiya e-devlet bağlamında yaptığı araştırmada, Zambiya kamu kurumlarınca uygulamaya alınmış olan 2 ayrı e-devlet uygulaması vaka olarak incelenmiş ve e-devlet hizmetlerinin benimsenmesini geciktiren 5 temel neden kaydedilmiştir (2009):

- 1- Yeterli BİT Altyapısının Olmaması
- 2- Yeterli Politik İradenin Olmaması
- 3- Yerel Dillerde Değil İngilizce Dilinde İçerik Sunuluyor Oluşu
- 4- Uygun Değişim Yönetim Prosedürlerinin Olmaması
- 5- E-Devlet Pratiklerinin Bağlamsallaştırılmaması

Bwalya, çalışmasının sonucunda 5 temel öneride bulunmuştur (2009, ss.11-12):

1- E-devletin vatandaşların gündelik yaşamlarının bir parçası olacağı bir ortam oluşturulmalıdır. İyi tasarlanmış politikalar kağıt üzerinde kalmamalı, uygulamaya yansıtılmalıdır.

2- E-devlet altyapılarının geliştirilmesinde hükümet öncü bir rol oynamalıdır.

3- Uluslararası alanda Afrika ülkelerinde e-devletin benimsenmesine yönelik oluşmuş inisiyatiflerden faydalanılmalıdır.

4- Vatandaşların e-devleti benimsemeleri ve kültürlerinin bir parçası olarak kanıksamaları için farkındalık kampanyaları yürütülmelidir.

5- E-devlet uygulamalarının finansmanında yerel kaynaklar daha çok kullanılmalıdır. Uluslararası kaynaklardan sağlanan finansmanla yapılan projelerde ciddi bir sahiplenme sorunu ortaya çıkmaktadır.

#### **1.6.10.6. SMS Tabanlı EDY'nin Benimsenmesi / Endonezya (Susanto ve Goodwin, 2010)**

Susanto ve Goodwin, SMS tabanlı uygulamaların e-devlet hizmetlerindeki stratejik önemine güçlü vurgularda bulunarak, büyük çoğunluğu Endonezya, Hindistan ve ABD'den olmak üzere, çevrimiçi ortamda çeşitli e-posta gruplarına üye olan, 25 ülkeden toplam 142 kişiden topladıkları verilerle SMS tabanlı e-devlet uygulamalarının benimsenmesini etkileyen faktörleri anlamaya çalıştılar (2010).

Araştırmanın sonuçları arasında, şu bulgulara yer verilmektedir:

1- Katılımcıların %30'u SMS tabanlı e-devlet hizmetlerinin farkında değildir. %27 katılımcı bu hizmetlerin farkındadır ama hizmetleri kullanmamıştır. Kalan %43 ise uygulamaların farkındadır ve uygulamaları kullanmıştır (Susanto ve Goodwin, 2010, s. 59).

2- SMS tabanlı e-devlet hizmetleri hakkında farkındalık ve bu hizmetlerin kullanımı, 18 yaştan 40 yaş civarına kadar yükselmekte, 40 yaştan sonra düşmektedir (Susanto ve Goodwin, 2010, s. 59).

3- SMS bazlı e-devlet hizmetlerinin farkındalığı ve kullanımı erkekler arasında kadınlara göre daha yüksek orandadır. Erkeklerin %70'i, kadınların %50'si hizmetlerin farkında iken, erkeklerin %48'i, kadınların %30'u bu hizmetleri kullanmış bulunmaktadır (Susanto ve Goodwin, 2010, s. 61).

4- SMS tabanlı e-hizmetler arasında bildirim tipindeki uygulamalar en yoğun şekilde kullanılmaktadır. Bu uygulamaların ardından, talep mesajıyla veri çekmeye dayalı uygulamalar gelirken, üçüncü sırada mesajla rapor, ihbar vb bilgileri kamuya iletmeye dayalı uygulamalar, son sırada ise SMS ile fatura ödeme vb işlemler içeren uygulamalar yer almaktadır (Susanto ve Goodwin, 2010, s. 62).

5- SMS tabanlı e-hizmetlerin benimsenmesinde vatandaşların algıları önemli rol oynamaktadır. Bu bağlamda, 15 temel değişkene dair algıdan bahsedilebilir. Bu değişkenler, benimsemede belirleyici olduğunu söyleyen vatandaş oranlarına göre şöyle sıralanmaktadır (Susanto ve Goodwin, 2010, ss. 62-66):

1. Algılanan Kullanım Kolaylığı (%20,8)
2. Zaman ve Mesafede Algılanan Verimlilik (%17,6)
3. Algılanan Parasal Değer (%12,6)
4. Algılanan Yanıtsallık (%12,6)
5. Algılanan Faydalılık (%11,9)
6. Algılanan Kolaylaştırıcılık (%9,4)
7. SMS Teknolojisine Güven (%5,7)
8. Bilginin Algılanan Mantıklılığı, Kalitesi ve Güvenilirliği (%4,4)
9. Kullanıcı Mahremiyetine Karşı Algılanan Risk (%3,8)
10. Mobil Ağ ve Sistem Performansının Algılanan Güvenilirliği (%3,1)
11. Devlete Güven ve Kamu Hizmetlerinin Algılanan Kalitesi (%3,1)
12. Algılanan Parasal Risk (%3,1)
13. Cihaz ve Altyapının Algılanan Mevcudiyeti (%1,9)
14. Algılanan Uyumluluk (%1,9)
15. SMS Kullanımında Özyeterlilik (%1,3)

6- Vatandaşların SMS tabanlı hizmetlerden varlığından ve faydalarından haberdar olmalarında en etkili iletişim kanalı kitle medyasıdır. Vatandaşların bu hizmetleri kullanmalarında etkili olan diğer çevresel bilgi kaynakları ise sırasıyla arkadaşlar, aileler, uzmanlar, halka mal olmuş figürler, öğretmenler ve devlet çalışanları şeklinde sıralanmaktadır (Susanto ve Goodwin, 2010, s. 66-67).

#### **1.6.10.7. EDY Yayınımı / Nijerya (Choudrie vd, 2012)**

Choudrie ve arkadaşları, Nijerya e-devleti bağlamında, 3 ayrı etnik gruptan (Hausa, Ibo, Yoruba) toplam 153 kişiyle görüşme yaparak, e-devlet farkındalığı ve EDY'lerin yayınımı üzerindeki kültür ve cinsiyet etkilerini anlamaya çalıştılar (2012, s. 1). Araştırmacılar, 2 yıldan uzun bir süreye yayılan araştırmanın devam ettiği dönemde yayınlanan son makalede, şu bulguları kaydetmiş bulunmaktadır (2012, ss. 27-29):

1- E-devletin yayınımı açısından Hausa'da erkeklerin kişilerarası ilişkileri daha önemli rol oynarken, Ibo ve Yoruba'da yayınım daha çok kadınlarla ilişkili bir süreçtir. Ibo ve Yoruba'da klavye kullanabilen kişilerin kadınlar olduğu görülmektedir.



2- Ibo ve Yoruba'da sosyal etkileşimler e-devletin benimsenme ve yayınına diğer her şeyden daha fazla yol açmaktadır. Hausa ve Yoruba'da sosyal etkileşimler din nedeniyle ortaya çıkarken, Ibo'da ise daha çok ailedeki önder figür olan erkek sayesinde gerçekleşmektedir. Bu tespitler, Rogers'ın toplumun daha şanssız kesimlerinde kişiler arası etkileşimin difüzyonda asli rol oynadığı yönündeki teorileriyle uyumludur.

3- Yoruba ve Hausa'da daha net görüldüğü üzere liderler difüzyon üzerinde etkili olmaktadır.

4- Yoruba ve Ibo'da kadınlar, teknolojinin benimsenmesi, erişilebilirliği ve kullanımı üzerinde karar alıcı konumundadır. Bu nedenle kadınlar, e-devlet difüzyon kanallarında yardımcı olabilirler. Hausa'da ise, kadınlar teknolojiye erişememekte ve kendileriyle ilgili bilgileri elde edememektedirler. Bu tür kültürel normları dikkate almayan farkındalık çalışmaları başarılması zor ve sorunlu olacaktır.

5- Teknolojinin cinsiyeti konusundaki algılar e-devlet farkındalığının nasıl sağlanabileceğine dair önemli fikirler sağlamaktadır. Kadınların sekreterlik ve idari işlerle ilişkilendirilmiş olarak görülüyor olması, e-devletin ilgili etnik gruplarda bir "kadın alanı" olarak algılanmasına yol açmaktadır.

6- Ibo'da erkek egemenliğinin nispeten düşük olması Ibo'da yapılacak yayılım çalışmalarının kadın-erkek karışık katılım esasıyla yapılabileceğini gösterirken, Hausa'da ise, bu tür çalışmaların kadın ve erkeklere ayrı ayrı yapılabileceğini göstermektedir.

7- Tüm etnik gruplarda kadınların oluşturduğu sosyal gruplar yayılım kanalı olarak etkin şekilde kullanılabilir.

8- Hausa ve Yoruba'da dini inançların etkisi nedeniyle dini liderlere ciddi itibar edilmektedir. Bu nedenle dini liderlere bu etnik gruplardaki yayılım kanallarında yer verilmelidir. Ancak, daha uygulamaya yönelik eğitim, seminer vb aktiviteler için kadınlara eğitim vermek üzere kadınların eğitilmesi gerekecektir.

9- Kaynakları güçlü gelişmiş ülkeler bağlamında geliştirilen teori ve modellerin diğer toplumsal bağlamlardaki tecrübeleri anlamak için uygun olmadığı anlaşılmıştır. Örneğin, e-devlet kavramının akademik ve kavramsal tanımları bu araştırmada konuşulan birçok kişi tarafından anlaşılammış, konunun konuşulabilmesi için basitleştirilmiş ifadelerle yeniden tarif edilmesi mecburiyeti fark edilmiştir.

10- E-devlet hizmetlerini sunan kurumların ve çalışanlarının davranış ve tutumları e-devletin benimsenmesi ve yayılımı üzerinde asli bir etkiye sahiptir. Bu nedenle, e-devlet hizmetlerini sunan kişi ve kurumlar önemli bir yayılım kanalı olarak değerlendirilmelidir.

#### **1.6.11. Türkiye’de EDYBY Araştırma ve Uygulamaları**

Literatürde, e-devlet yeniliklerinin benimsenmesi, yayılımı ve yaygınlaşması konularını Türkiye yerelinde ele alan, değişik yer ve zamanlarda yapılmış az sayıda çalışma karşımıza çıkmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti kamu idaresi ve Türk toplumu yerelinde yapılmış bu tür çalışmaların sayıca azlığı ve ilgili konuların iktisadi, idari ve toplumsal etkileri birlikte düşünüldüğünde, bu alanda da önemli bir akademik boşluk olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan, bu başlıkta listelenmekte olan çalışmaların ve literatür taramasında ulaşılamamış olası diğer çalışmaların her biri ayrı ayrı önem ve değer kazanmaktadır. Bu araştırmalar gerçekleşme tarihlerinin kronolojik sıralarına göre ve sonuçları özetlenerek başlıklar altında aşağıda listelenmektedir. Her bir çalışma için çalışmanın ana teması, çalışmayı gerçekleştiren/destekleyen kurum, çalışmanın yılı ve kaynak referansından oluşan bir alt başlık açılacaktır.

##### **1.6.11.1. Kamuda E-Hizmetlerin Yaygınlaştırılması / Maliye Bakanlığı (Gül, 2002)**

Gül’ün 2002 yılında Türkiye e-devleti bağlamında yaptığı çalışmada ulaştığı başlıca sonuçlar aşağıdaki gibidir:

1- E-devlet yeniliklerinin getirdiği değişim ve yeniden yapılanma ihtiyaçlarını kişisel çıkarlarına ters bulan kamu çalışanları e-devlet uygulamalarına direnmektedir.

2- Bürokrasinin yapısını vatandaşların ihtiyacından daha çok politik ve bürokratik gereklilikler belirlemektir.

3- E-devlet uygulamalarının kapasitenin altında hızla yaygınlaşmasının başlıca nedenleri şunlardır:

- İleri Derecede Liderlik Eksikliği
- Uygulamalarda Esneklik Eksikliği
- Vatandaş-Merkezlilikten Ziyade Kurum-Merkezlilik
- Değişim Baskısının Yetersizliği

#### **1.6.11.2. Türkiye’de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi / Adnan Menderes Üniversitesi (Turan ve Özgen, 2009)**

Turan ve Özgen, T.C. Maliye Bakanlığı’nın sunmakta olduğu e-beyanname hizmetlerinin ilgili vatandaşlarca benimsenmesi süreci üzerinde, ampirik verilere dayalı olarak, alanda örnek olabilecek bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırmada, vatandaşların e-beyanname sistemini benimseme düzeyine ait veriler Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli (E-TAM) ile test edilmektedir. Ayrıca, vatandaşların sisteme yönelik niyet ve isteklerine dair veriler Yapısal Eşitlik Modeli ile test edilmektedir (2009, s. 134).

Araştırmada, Türkiye genelindeki tüm Serbest Muhasebeci – Mali Müşavir Odalarının tamamına araştırmaya katılım daveti iletilerek, toplam 352 kullanıcıdan 5’li Likert skalası ile tasarlanmış çevrimiçi anket formu üzerinden veri toplanmıştır. Turan ve Özgen, araştırma sonucunda Türkiye bağlamı EDYBY literatürüne aşağıdaki gibi özetlenebilecek 2 önemli bulgu kazandırmıştır (2009, ss. 144-145):

1- Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli’nde (E-TAM) tanımlı Uyumluluk ve Uygunluk, Algılanan Kullanım Kolaylığı ve Algılanan Kullanışlılık değişkenleri, e-

beyannamenin hitap ettiği kitlede kullanıcıların sistem kullanımına yönelik niyetlerini pozitif, kuvvetli ve anlamlı ilişki çerçevesinde başarılı şekilde tahmin edebilmektedir. Bu sonuç, literatürde daha önce yapılmış çok sayıda çalışmanın sonuçlarıyla uyumludur.

2- Planlı Davranış Teorisi (*Theory of Planned Behavior - TPB*)'ndeki Yakınların Etkisi ve Kendine Güven değişkenleri ilgili vatandaşların e-beyanname sistemini kullanmaya yönelik niyet ve davranışlarını tahmin etmede anlamlı göstergeler oluşturmamaktadır. Bu durum, genel anlamda literatürde daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarıyla çelişmektedir. Turan ve Özgen, (1) kullanıcıların yaş itibarıyla çevreden az etkilenecek tecrübede olmaları ve (2) uzun süredir bilgisayar ve İnternet kullanıcısı oldukları için kendine güven duygusundaki değişkenliğin azalarak yaygın ve yüksek bir düzeye ulaşmış olmasının bu durumu açıklayan nedenler olabileceğini belirtmektedir. Yazarlar bu bulguyu özellikle anlamlı bulmaktadır. TPB'nin bu uygulamadaki kullanıcı davranışını tahmin etmede başarısız olması, Profesyonel bir kullanıcı için psikolojik, pedagojik ve sosyal etkilerin nispeten zayıf olacağı yönündeki kanıyı güçlendirici bir vakadır.

### **1.6.11.3. Türkiye'de E-Devlet Yeniliklerinin Yayınımı / Başkent Üniversitesi (Yeloğlu ve Sağsan, 2009)**

Yeloğlu ve Sağsan, yeniliklerin yayınımı (difüzyon) üzerindeki mevcut literatürü inceleyerek literatürdeki temel bazı vurguları e-devlet bağlamında yorumlamışlar (2009) ve şu sonuçlara varmışlardır (2009, s. 22):

1- E-devlet yeniliklerinin değerlendirilmesi için mevcut yeniliklerin difüzyonu alanındaki literatürden tasarım, içerik ve erişilebilirlik gibi kriterler önerilebilir. Burada tasarım kriteri, uygulamaların kullanım kolaylığı, yazı ve logoların okunaklılığı, ekran akışlarının basitliği vb özelliklerle tanımlanabilir.

2- E-devlet uygulamalarının kullanım kolaylığı arttıkça, benimsenme yaygınlığının artacağı, kullanmama direncinin azalacağı söylenebilir.

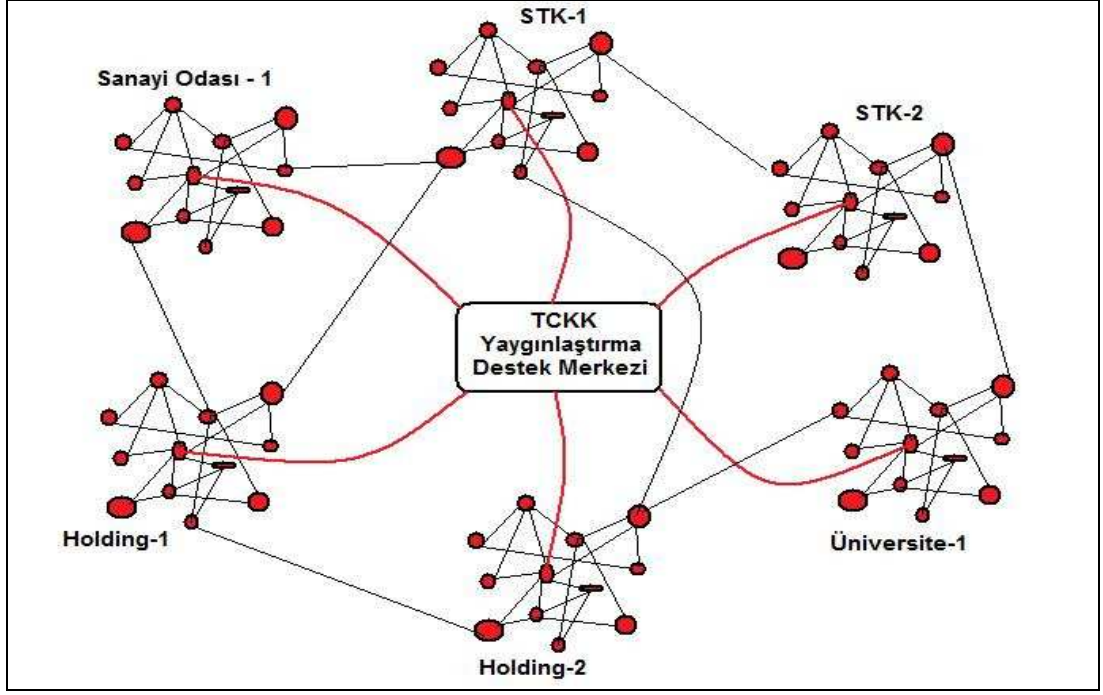
Yeloğlu ve Sağsan, yeniliklerin difüzyonu kavramsal alanından yapılacak uyarlamalarla temel bazı önermelerin araştırmalarıyla test edilebileceğini ve nicel ve nitel yöntemlerle yapılacak saha çalışmalarıyla yeni sorulara ulaşılabileceğini belirtmektedir (2009, s. 22).

#### **1.6.11.4. TCKK YADEM Projesi / Gebze (TÜBİTAK BİLGEM, 2011)**

Tez çalışmasını destekleyen TÜBİTAK Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi'nde (BİLGEM) yürütölen ve tez çalışmasının ortaya çıkışında büyük etkisi olan Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı Yaygınlaştırma Destek Merkezi'nin (TCKK YADEM) yapısal ve süreçsel tasarımında, başta Granovetter'in Zayıf Bağların Gücü Teorisi (ZBGT) olmak üzere YBY literatürü esas alınmıştır.

YADEM tasarımında, ZBGT, aşağıdaki grafikte gösterilen şekilde bir kurumsal erişim stratejisine ilham vermiştir. Grafikte görölen her bir kurum kendi içlerinde nispeten güçlü bağlarla bağlı ve nispeten yoğun bir ağ özelliğindedir. Yaygınlaştırma Destek Merkezi aralarında 10 siyasi parti, 141 üniversite ve 100 sivil toplum örgütünü de bulunduğu toplam 1438 kurumla resmi kanallardan iletişime geçecek ve bu yolla çok sayıda kurumsal zayıf bağ oluşturacaktır. Bu bağlar üzerinden resmi iletişim ve tanıtım faaliyetleri çerçevesinde, TC Kimlik Kartı yeniliğiyle ilgili sistemli bilgilendirmeler yapılacaktır (TÜBİTAK BİLGEM, 2011). Detaylıca tasarlanan bu süreçte bir çok ilden öğrencilerin okuduğu bir üniversitenin iç ağına iletilen bilgi ve mesajlar, öğrencilerin tatil zamanlarındaki aktarımları vb yollarla ülkenin her yanına difüzyon gösterecektir.

TCKK YADEM Projesi, kamu stratejilerinin iletişim-bilimsel kritiği açısından ele alındığında (Sancaktutar, 2012), Türkiye'deki kamu kurumlarınca birçok açıdan örne alınabilecek bir pratik olarak düşünülmektedir.



Şekil 9: TCKK YADEM Kurumsal Erişim Modeli  
Kaynak: TÜBİTAK BİLGEM, 2011, s. 17

#### 1.6.12. EDYBY'le İlgili Politika ve Uygulamalar – Dünyadan Örnekler

1990'lı yıllardan itibaren resmi ve özel tüm sektörlerde bilgi ve iletişim teknolojilerin hızla yaygınlaşması paralelinde, bilgi önceki dönemlerle kıyaslanamayacak ölçüde hızlı, kapsamlı ve ucuz koşullarda erişilebilir duruma gelmiştir. Bu süreçte, hayatın iktisadi, idari, teknik, sosyal, kültürel ve endüstriyel tüm alanlarında bilgiyi en etkin şekilde üretmeyi, paylaşmayı ve kullanmayı başarmış bir toplum olmak hem ulusal, hem de uluslararası pek çok platformda başlıca idari gündemlerden birisi olmuştur. Bu idari gündemlerin ana hedefi ise yaygın olarak "Bilgi Toplumu'na Dönüşmek" şeklinde ifade edilmiştir. Bilgi Toplumu kavramı ise, "bilginin üretim, dağıtım, kullanım, entegrasyon ve yönetiminin önemli bir ekonomik, politik ve kültürel aktivite olduğu toplum" şeklinde tanımlanmıştır ("Information Society", 2013).

Bilgi Toplumu'na dönüşmeye yönelik idari gündemler belli aşamalar neticesinde adı konmuş, kapsamlı ulusal ve uluslararası stratejilere dönüşmüş, bu stratejiler doğrultusunda çok sayıda kurum ve organizasyonun içerildiği kapsamlı

eylem planları tasarlanmıştır. Süreçte, kapsamlı strateji ve eylem planlarının fiili icrası izlenerek değerlendirilmekte, güncel koşullarla fiili uygulamalar birlikte ele alınarak bahsi geçen strateji ve eylem planları yenilenmekte, tekrar yayınlanmakta ve yeni içerikleriyle uygulamaya alınmaktadır.

Bu alt başlıkta yapılan uluslararası, kıyaslamalı ve yeterli kapsam ve derinlikte bir çalışma, başlı başına bir araştırma konusudur. Ancak, anılan bu kapsamda bir analiz ve inceleme, bu tez çalışmasının amaç ve kapsamının çok ötesinde olacaktır. Bu kısımda, Dünya Ekonomik Forumu, Avrupa Birliği ve Birleşmiş Milletler'in çeşitli misyon ve çalışmalarından, EDYBY alanıyla doğrudan ilgisi olan başlıca bazı örneklere kısaca değinilmektedir.

#### **1.6.12.1. Dünya Ekonomik Forumu Küresel Sayısal Uçurum İnisyatifi (WEF GDDI)**

Bu girişim, dünya genelinde kamu kurumları, özel sektör ve sivil toplum örgütleri ile iş birliği halinde, BİT'yi etkin şekilde kullanabilenlerle kullanamayanlar arasındaki uçurumu köprülemek ve eşitsizlikleri azaltmak amacıyla 2000 yılında kurulmuş ve 2003 yılına kadar faaliyet göstermiştir. İnisyatif, 2000 yılında G8 ülkelerinin Japonya'daki toplantısına bir takım gündemler sunmuş ve G8 ülkelerinin sayısal uçurum alanına olan ilgisinin yoğunlaşmasına katkı sağlamıştır. İnisyatif ajandasında, "kaynak seferberliği" ve "eğitim" konuları dikkat çekici şekilde öne çıkmaktadır (World Economic Forum, 2002).

İnisyatifin faaliyet gösterdiği 2 yıllık sürede, bir araya gelen özel sektör kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve kamu kurumları iş birliği halinde dünya genelinde birçok eşitlikçi proje gerçekleştirmişlerdir. Bu bağlamda, toplam 25 Milyon Dolar değerinin üzerinde kaynak seferberliği sağlanmış, İnisyatif'in Eğitim İzleme Komitesi liderliğinde 9.000'den fazla okula ve telemerkeze, 170.000'den fazla öğretmene ve 2 milyondan fazla öğrenci ve okula gidemeyen çocuğa ulaşılmıştır (World Economic Forum, 2003).

### **1.6.12.2. G8 Dijital Fırsatlar Görev Gücü (G8 DOT Force)**

G8 ülkeleri 2000 yılında Okinawa'daki toplantısında, dünya genelindeki sayısal uçurumla mücadele edecek bir misyonun kurulması kararını almıştır. Sadece G8 ülkelerinin değil, farklı ülkelere de katılıma ve temsile açık olan bu misyona birçok ülkeden katılım gerçekleşmiştir. Misyonun dünya genelinde sayısal uçurumu kapatmak için temel 9 önerisi şunlardır (Wolff ve MacKinon, 2002):

1- Ülkelerin düzenleyici ve politika çerçevelerini belirleyecek e-stratejiler oluşturulmalıdır.

2- BİT altyapılarına bağlanma imkânlarının artırılması, ucuzlatılması ve alternatiflendirilmelidir.

3- BİT alanındaki öğretmenleri eğitilmesi, yöneticilerin farkındalığının artırılması, yoksul ve mahrum durumda bulunanlara e-öğrenme hizmetlerinin sunulması gibi, insan kaynakları geliştirme çalışmaları yapılmalıdır.

4- Girişim ve girişimcilik rekabetçi politikalar, özel sektör destekleri ve özel sektör – kamu işbirlikleri ile desteklenmelidir.

5- BİT ile ilgili genel sorun ve meseleler katılımcı bir yaklaşımla ele alınmalıdır.

6- En arkada kalmış, özellikle en yoksul ve Afrika ülkelerine yardım için özel gayret sarf edilmelidir.

7- Sağlık eğitimi, HIV/AIDS'le mücadele gibi konularda BİT uygulamaları teşvik edilmelidir.

8- Yerel paydaşların katılımını ve elektronik ortamdaki dilleri artırıcı yerel içerik ve uygulamalar desteklenmeli ve teşvik edilmelidir.

9- Kredi ve destek kuruluşlarında BİT için sunulan yardımlar önceliklendirilmelidir.

### **1.6.12.3. Birleşmiş Milletler BİT Görev Gücü (UN ICT TF)**

2001 Yılında dönemin Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan, Ekonomik ve Sosyal Konsey'in talebi üzerine Birleşmiş Milletler Bilgi ve İletişim



Teknolojileri Görev Gücü adıyla bir kurumsal organizasyon ilan etmiştir. Bu organizasyonun temel misyonu, hükümetlere ve uluslararası organizasyonlara dünya genelindeki Sayısal Uçurum'u köprüleyecek politika önerileri oluşturmaktır. Misyon, G8'in DOT Force inisiyatifinin ayak izlerini takip ederek tasarlanmıştır ("United Nations Information and Communication Technologies Task Force", 2013). Misyonun eylem planında (<http://www.unicttf.org/>) aşağıda listelenen noktalar özellikle dikkat çekici bulunmuştur:

1- Dünya genelinde devlet yöneticileri ve üst düzey politika yapıcılar düzeyinde, BİT'nin yoksullukla mücadelede ve diğer kalkınma konularındaki potansiyeli konusundaki farkındalıklarının güçlendirilmesi eylem planına alınmıştır.

2- Görev gücünün amaçlarına katkı sağlayacak aktörlerden oluşan bir paydaş ağı kurulması ve paydaş kurum kampanyaları yapılması eylem planına alınmıştır.

3- Görev gücünün ana stratejisine uygun kapsamlı bir medya ve iletişim stratejisinin uygulanması eylem planına alınmıştır.

4- Görev gücünün amaçları doğrultusunda yerel ve global kaynak seferberliğinin ilerletilmesi eylem planına alınmıştır.

5- Ulusal ve yerel BİT stratejilerinin oluşturulmasında ülkelere destek verilmesi eylem planına alınmıştır.

6- BİT ve İnternet'le beraber gelen yeni uluslararası politika ve teknik konulara katılımın desteklenmesi eylem planına alınmıştır.

7- Dünya genelinde bilgi ve iletişim teknolojilerine ve ağlarına ulaşımın ve bağlanma imkânlarının geliştirilmesi, desteklenmesi ve ucuzlamasının sağlanması eylem planına alınmıştır.

8- Yerel içerik ve uygulamaların destekleyici ulusal ve uluslararası gayretlerin teşvik edilmesi eylem planına alınmıştır.

9- İnsan kapasitesi ve bilgi paylaşımının geliştirilmesi eylem planına alınmıştır.

10- HIV/AIDS ve benzeri bulaşıcı hastalıklarla mücadeleye yönelik BİT temelli sağlık uygulamalarının teşvik edilmesi eylem planına alınmıştır.

11- Yoksulluğun azaltılması dâhil sürdürülebilir ekonomik kalkınma konularında girişim ve girişimciliğin desteklenmesi eylem planına alınmıştır.

12- BM Genel Sekreteri'ne müşavirlik hizmeti verilmesi görev kapsamındadır.

Birleşmiş Milletler BİT Görev Gücü, 2005 yılı sonunda örgütsel olarak sonlandırılmış ancak temel misyonu 2006 yılında BM Genel Sekreteri Kofi Annan tarafından kurulan BİT ve Kalkınma İçin Küresel İttifak organizasyonuna (*United Nations Global Alliance for Information and Communication Technologies and Development – UN GAID*) aktarılmıştır. Bu yeni oluşumda her ne kadar dezavantajlı kesimlerin öncelikliliği ifade edilmiş de olsa, daha çok uluslararası kalkınma merkezli bir vurgu söz konusudur (“United Nations Information and Communication Technologies Task Force”, 2013).

#### **1.6.12.4. Avrupa Birliği Lizbon Stratejisi**

Avrupa Birliği, “2010 yılında, sürdürülebilir ekonomik büyüme kapasitesinde, daha fazla ve iyi istihdam ve daha çok sosyal uyum eşliğinde, dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisi haline gelmeyi” hedefleyen ve Lizbon Stratejisi adı verilen bir ana politika oluşturmuştur (Ivan-Unguranu ve Marcu, 2006; Webb, 2009). Strateji, hedef ifadesindeki sosyal uyum çerçevesinin sağlanması ve güçlendirilmesi noktasında, temel 2 odak noktasından birisi olarak, Sosyal İçerme'ye odaklanmaktadır. Bu bağlamda yoksulluk ve sosyal dışlama ile mücadelede çok boyutlu ve entegre bir yaklaşımı benimsemektedir (Ivan-Unguranu ve Marcu, 2006; Devlet Planlama Teşkilatı, 2006).

Bu tez çalışmasının içeriği ve amacı açısından, Lizbon Stratejisi'nin en soyut ve özet tanımsal çerçevesinde, iddialı ve sürdürülebilir bir hedef oluşturmanın hemen yanı başında, bu hedefi “daha yüksek sosyal uyum” (*Greater Social*

*Cohesion*) ifadesiyle açıkça nitelendirerek çerçevelemiş olması ve Sosyal İçerme'yi kritik düzeyde adreslemesi oldukça anlamlı bulunmaktadır.

Lizbon stratejisinin uygulama izleme ve ölçüm süreçlerinde, başarı göstergeleri arasında e-devlet yeniliklerinin vatandaşlarca kullanım yaygınlığının ölçümlerine spesifik olarak yer verilmiştir (European Parliament, 2010).

Lizbon stratejisi 2005 yılında i2010 olarak güncellenmiştir.

#### **1.6.12.5. eAvrupa 2002 Eylem Planı**

19–20 Haziran 2000 tarihli, Feira'da yapılan AB zirvesinde, Lizbon stratejisinin hedeflerini gerçekleştirmek üzere, eAvrupa 2002 Eylem Planı uygun görülerek onaylanmıştır. AB'ye üye ülkeler için hazırlanmış bu planda temelde 3 stratejik amaç benimsenmektedir (Akın, 2006, s. 2; Süngü, 2007, s. 67):

- 1- Daha ucuz, daha hızlı ve daha güvenli İnternet Erişiminin Sağlanması
- 2- İnsan Kaynaklarının ve Yetkinliklerin Geliştirilmesi
- 3- İnternet Kullanımının Teşviki Ve Yaygınlaştırılması

eAvrupa 2012 Eylem Planı, e-devlet alanında da önemli eylemler içermektedir. Plan, “yasal, idari, kültürel, çevre ile ilgili ve trafik alanındaki tüm temel kamu verilerinin elektronik ortama taşınmasını; Üye Devletlerin, tüm vatandaşların başlıca kamu hizmetlerine elektronik erişimlerini sağlamalarını; işletmeler için basitleştirilmiş elektronik idari prosedürlerin uygulanmasını; Birlik düzeyindekiler de dâhil olmak üzere, kamu kesimi ile ilgili bilgilerin koordinasyonunun geliştirilmesini; e-Devlet uygulamalarındaki deneyimlerin Birlik çapında paylaşılmasını; Avrupa Komisyonu ile yapılan tüm temel mali işlemlerin elektronik ortamda da gerçekleştirilebilmesini ve kamu kesiminde elektronik imza kullanımının yaygınlaştırılmasını” (Akın, 2006, s. 3, p. 2) ön görmektedir.

#### **1.6.12.6. eAvrupa+ Eylem Planı**

Lizbon Stratejisi'nin hedeflerine yönelik olarak, üye ülkelere yönelik eAvrupa 2002 Eylem Planı'nın yanı sıra aday ülkeler için eAvrupa+ adı altında farklı bir eylem planı 2001 Haziran'ında Göteborg'daki AB Konseyi toplantısında onaylanmıştır. Planın 4 temel stratejik amacı bulunmaktadır (Süngü, 2007, s. 67):

- 1- Bilgi Toplumunun Temel Yapı Taşlarını Oluşturma Çalışmalarının Hızlandırılması,
- 2- Daha Ucuz, Daha Hızlı, Daha Güvenli İnternet,
- 3- İnsan Kaynağına Yatırım,
- 4- İnternet Kullanımının Canlandırılması

Türkiye, 2001 yılında AB tarafından eAvrupa+ sürecine katılmaya davet edilmiş, aynı yıl daveti kabul ederek eAvrupa+ eylem planı doğrultusunda yapılacak çalışmaları gündemine almıştır. Kasım 2001'de "E-Türkiye Projesi" başlığıyla başlayan ulusal gündem, daha sonra "E-Dönüşüm Türkiye Projesi" olarak isimlendirilmiştir (Akın, 2006, s. 3).

AB ülkeleri ilerleyen dönemde, üye ve aday ülkeler için eAvrupa 2002 ve eAvrupa+ şeklinde 2 ayrı eylem planını esas almaktansa, tüm ilgili ülkeler için ortak bir eylem planı uygulamayı tercih etmiştir. Bu bağlamda, e-Avrupa 2005 eylem planı uygulamaya alınmıştır (Akın, 2006, s. 2).

#### **1.6.12.7. eAvrupa 2005 Eylem Planı**

Lizbon stratejisi doğrultusunda, eAvrupa 2005 Eylem Planı Haziran 2002'deki Sevilla zirvesinde kabul edilerek uygulamaya alınmıştır. Bu eylem planı, elektronik ortamdaki hizmet, uygulama ve içeriklere yönelik çalışmalarla, temel altyapıların geliştirilmesi ve güvenlik konularındaki çalışmalardan oluşan 2 temel bölümden oluşmaktaydı (Akın, 2006, s. 6).

Bu eylem planında e-devlet alanında yapılacak çalışmalar önemli bir yer tutmaktaydı. Planda, "2003 sonunda vatandaşlara ve kurumlara yönelik olarak bilgisayar sistem bileşimlerinin farklı ortamlarda işlevselliğin sağlandığı e-devlet

servisleri sunulması ve 2004 sonunda, kamu hizmetlerinin bütün potansiyel geniş bant ağlarından erişilebilir şekilde verilmesi” hedeflenmiştir (Akın, 2006, s. 6, p. 7).

#### **1.6.12.8. Avrupa 2020 Stratejisi**

3 Mart 2010 tarihinde Avrupa komisyonu, Lizbon Stratejisi’ni takip eden ve 2020 yılı hedeflerine göre oluşturulmuş yeni bir stratejiyi onaylamıştır. Bu stratejide, Lizbon Stratejisi’nin Sosyal İçerme hedefleri daha da ileriye taşınmış ve bu amaçla “Yoksulluğa Karşı Avrupa Platformu” inisiyatifi, stratejinin “amiral gemisi inisiyatifleri” arasında yer almıştır. Bu platformun başlıca amacında, sosyal ve coğrafi uyum ve bağlılığın güçlendirilmesi ve büyümenin faydalarının genişçe paylaşılması açıkça ifade edilmiştir (Europe 2020, 2013).

Avrupa 2020 stratejisinin Sosyal İçerme kavramı üzerindeki güçlü vurgusu ve odaklılığı, Lizbon Stratejisi’nde olduğu gibi, bu tezin içeriği ve amacı açısından oldukça anlamlı bulunmaktadır.

#### **1.6.12.9. Avrupa Birliği Dijital Ajandası**

Avrupa 2020 stratejisi, hızla yaşlanan nüfus, krizlerle gelen raydan çıkışlar ve giderek zorlaşan küresel rekabet koşullarında, AB için hırslı hedefler ön görmektedir. Bu koşullarda bu hırslı hedeflerin başarılabilmesi için “daha çok çalışmak, daha uzun çalışmak ve daha akıllı çalışmak seçeneklerinin tamamının birden gerekli olabileceği”, ancak üçüncü seçeneğin “Avrupalılara daha yüksek yaşam standartları garanti edebilecek tek seçenek” olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda, 2020 stratejisinin 7 “amiral gemisi inisiyatifleri” arasında “Avrupa Dijital Ajandası” başlığı açılmıştır (European Commission, 2010a, s. 3).

Avrupa Dijital Ajandası, 26 Ağustos 2010 tarihli AB Komisyon Tebliği’nde detaylıca tanımlanmış bulunmaktadır. Burada, Ajanda’nın nihai ve en üst seviye amacı, “Hızlı ve ultra hızlı İnternet ve birlikte çalışabilir uygulamalar temeli üzerinde, tek bir dijital pazardan sürdürülebilir ekonomik ve sosyal faydalar sunmak” şeklinde

ifade edilmektedir. Tebliğde, 8 ana eylem başlığı tanımlanmaktadır (European Commission, 2010a):

- 1- Canlı, Dinamik, Tek Bir Dijital Pazar
- 2- Birlikte Çalışabilirlik ve Standartlar
- 3- Güven ve Güvenlik
- 4- İnternet'e Erişim
- 5- Araştırma ve Yenilik
- 6- Dijital Okuryazarlık, Yetkinlik ve İçermenin Geliştirilmesi
- 7- AB Toplumuna İçin BİT-Destekli Faydalar
- 8- Dijital Ajandanın Uluslararası Yönleri

#### **1.6.12.10.E-Devlet Üzerine Bakanlar Deklarasyonu - 2009**

2009 yılında Malmö'de düzenlenen 5inci E-Devlet Bakanlar Konferansı sonrası, AB üyesi, üye aday ve Avrupa Serbest Ticaret Bölgesi'ne üye ülkelerin e-Devlet politikalarından sorumlu bakanları oybirliği ile ortak bir deklarasyon yayınlamışlardır. Kısaca Malmö Deklarasyonu olarak da bilenen deklarasyonun 27 maddesi kısaca özetlenebilecek şekilde şu ana fikirler etrafında listelenmiştir (European Communities, 2009b):

E-devletin Avrupa için bilindiğinden de ötesine geçen yaşamsal önemine vurgu yapılmakta ve sınırları aşan boyutlara ulaşmış bir alan olarak, eDevlet alanında ülkeler arası işbirliğine duyulan ihtiyaca vurgu yapılmaktadır (European Communities 2009b, s. 1).

Avrupa hükümetlerinin, vatandaş ve işletmelerle ilişkilerde açık, esnek ve işbirliğine istekli bir kamu idaresi olarak tanındığı ortak bir vizyon benimsenmiştir. Hükümetler bu bağlamda, etkinlik ve verimliliği artmak, kamu hizmetlerini kullanıcıların değişik ihtiyaçlarına hitap edecek ve kamu yararını azamileştirecek şekilde sürekli iyileştirmek için e-devlet hizmetlerini kullanırlar. Böylece Avrupa'nın bilgi-temelli lider bir ekonomi olmasına geçişi desteklerler (European Communities, 2009b, s. 2).

Kullanıcı gereksinimleri etrafında tasarlanmış üçüncü taraflarla işbirliği halinde geliştirilmiş, bilgiye erişiminin arttığı, şeffaflığın güçlendiği ve politika süreçlerine paydaş katılımının etkili yollarına başvurulduğu e-devlet hizmetleri, vatandaş ve işletmeleri güçlendirmektedir. Etkinlik ve verimlilik, kamuda örgütsel süreçlerinin iyileştirilmesine ve idari yükün sürekli azaltılmasına yönelik sürekli gayretlerle mümkündür. Politika önceliklerinin başarılması, teknik ve yasal önkoşulların sağlanması anahtar gereklerin yerine getirilmesiyle mümkündür (European Communities, 2009b, ss. 2-4).

Deklarasyon ülkelerin 2015 yılına kadarki ortak politika önceliklerini listelemekte olup, koordinasyon ve işbirliği için Avrupa Komisyonu'nun desteğine atıfta bulunmaktadır. Bu bağlamda ülkeler arası e-hizmetlerin geliştirilmesi, kaynak optimizasyonu, en iyi pratiklerin paylaşılarak yaygınlaştırılması, birlikte çalışabilirlik esaslarının geliştirilmesi gibi konularda ilkesel mutabakatlara yer verilmiştir (European Communities, 2009b, ss. 4-5).

Malmö Deklarasyonu'nun yayınlandığı 5inci E-Devlet Bakanlar Konferansı'nda, bu çalışmada vaka tecrübeleri analiz edilen, "Adalet Bakanlığı SMS Bilgi Sistemi" uygulaması, "İdari Verimliliği ve Etkinliği Etkinleştiren eDevlet" başlığında 2009 Yılı Kamu Ödülü'nü almıştır (European Communities, 2009a, s. 27).

#### **1.6.12.11. Avrupa Birliği i2010 E-Devlet Eylem Planı – 2006**

25 Nisan 2006 tarihinde Avrupa Komisyonu, Lizbon Stratejisi paralelinde 5 yıllık bir eylem planını kabul etmiştir. Eylem Planı, 2010 yılı için 5 temel hedef tanımlamaktadır (European Commission, 2006, s. 4):

1- 2010 yılında vatandaşların tamamı e-devlet hizmetlerinden yararlanacak şekilde e-içermenin genişletilmesi ve herkes için hizmetlere kolay erişim sağlanması hedeflenmektedir. ("*No Citizen Left Behind*")

2- 2010 Yılı etkinlik ve verimliliğin bir realiteye dönüştüğü kabul edilecek düzeyde kapsamlı tasarruf ve kolaylıklar sağlanmış olacaktır.

3- 2010 yılında yüksek etkili birçok e-hizmetler uygulamada olacaktır. Bu bağlamda, kamu tedariklerinin %100'ü çevrimiçi ortamda yapılabilecektir. En az %50'si kullanılıyor olacak ve yeni anahtar hizmetler için uzlaşma bulunacaktır.

4- E-devlet uygulamalarının başarısı için sınır ötesi e-imza altyapıları gibi anahtar gerekler yerine getirilecektir.

5- Fikirlerin halka açık tartışılması ve demokratik karar alma süreçleri için araçlar geliştirilecektir.

#### **1.6.12.12. Avrupa Birliği E-Devlet Eylem Planı – 2011-2015**

15 Aralık 2010 tarihinde Avrupa Komisyonu, Avrupa Dijital Ajandası'nın (Malmö Deklarasyonu) paralelinde 5 yıllık bir eylem planını kabul etmiştir. Eylem Planı bu doğrultuda, 2015 yılı için 2 temel hedef tanımlamaktadır (European Commission, 2010b, ss. 3-4):

1- 2015 Yılı için Avrupa genelinde, bir dizi sınır ötesi e-devlet uygulaması devreye alınmış olacaktır. Bu uygulamalar, girişimcilerin Avrupa'da herhangi bir yerde kolayca bir işletme kurup çalıştırmasına ve bir vatandaşın herhangi bir yerde öğrenim görmesine, çalışmasına, ikamet etmesine ve emekli olmasına imkân sağlayacaktır.

2- 2015 yılında Avrupalı vatandaşların %50'sinin, işletmelerinse %80'inin e-devlet kullanıcı olmasını hedeflemektedir.

Eylem planı 4 temel öncelik başlığı altında eylemlere yer vermektedir (European Commission, 2010b):

- 1- Kullanıcıların Güçlendirilmesi
- 2- Tüm Avrupa İçin Tek Bir İç Pazar
- 3- Hükümet ve İdarelerin Verimlilik ve Etkinliğinin Artırılması
- 4- E-Devleti Güçlendirmek İçin Gerekli Önkoşullar



### **1.6.13. EDYBY'le İlgili Politika ve Uygulamalar – Türkiye**

Bu kısımda, EDYBY alanıyla doğrudan ilgilisi olan, Türkiye'deki çeşitli ana politikalara, stratejilere, eylem planlarına ve bunların uygulamalarına kısaca değinilecektir. Doğrusu, bu alt başlık bağlamında incelenebilecek strateji, plan, proje ve uygulamalar o denli kapsamlı bir içerik oluşturmaktadır ki, bu alt başlık kapsamında yapılabilecek yeterli detay ve derinlikte bir çalışma, başlı başına ayrı bir araştırma konusu oluşturacaktır. Ancak o kapsamda bir analiz ve inceleme, tez çalışmasının amaç ve kapsamının ötesinde olacaktır.

#### **1.6.13.1. E-Türkiye Projesi**

Türkiye'nin 2001 yılında Avrupa Birliği'nin eAvrupa+ inisiyatifine katılımını takip eden süreçte, ulusal kapsamdaki e-dönüşüm gündemi 2001-2002 yılları arasında, "E-Türkiye Projesi" olarak tasarlanmıştır. Proje, çok boyutlu bir çalışma programı olarak, TÜBİTAK sekreteryasında yürütülmüştür. Süreçte ilgili kamu kurumlarının koordinasyonunda 13 çalışma grubu kurulmuş, bu çalışma gruplarına kamu, özel sektör, STK'lar ve üniversitelerden üyeler kaydedilmiştir. Söz konusu çalışma grupları ve sorumlu kurumlar şöyle planlanmıştır (T.C. Başbakanlık, 2002):

- 1- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu – Milli Eğitim Bakanlığı
- 2- Altyapı Çalışma Grubu – Ulaştırma Bakanlığı
- 3- Hukuki Altyapı Çalışma grubu – Adalet Bakanlığı
- 4- Standartlar Çalışma Grubu – Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- 5- Güvenlik Çalışma Grubu – Genelkurmay Başkanlığı
- 6- E-Ticaret Çalışma Grubu – Dış Ticaret Müsteşarlığı
- 7- Yatırımlar ve Planlama Çalışma Grubu – DPT Müsteşarlığı
- 8- Arşiv ve Dijital Depolama Çalışma Grubu – Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
- 9- Uluslararası İzleme ve EAvrupa+ Çalışma Grubu – AB Genel Sekreterliği
- 10- Özel Projeler Çalışma Grubu – Türkiye Bilişim Vakfı
- 11- Mevcut Durumun Tespiti Çalışma Grubu – KAMUNET Teknik Kurulu
- 12- Ulusal Bazda Takip, Koord. ve İzleme Çalışma Grubu– Türkiye Bilişim Derneği
- 13- E-Sağlık ve Çevre Çalışma Grubu – Başbakanlık

### **1.6.13.2. e-Dönüşüm Türkiye Projesi**

2002 Yılı sonundan itibaren, “e-Türkiye Projesi” bünyesindeki politika ve uygulamalardan oluşan ulusal ajanda reform edilerek, “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” olarak isimlendirmiş ve projenin ana planlama ve koordinasyonu için Devlet Planlama Teşkilatı görevlendirilmiştir.

30 Kasım 2002 tarih ve 2002/55 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle yayınlanan acil eylem planında yeni ismiyle yer verilen sürece dair esaslar 27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile detaylandırılmıştır. Genelgede E-Dönüşüm Türkiye projesinin amaçlanan şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla DPT bünyesinde, Müsteşar Yardımcısı'na bağlı olarak Bilgi Toplumu Dairesi görevlendirilmiş, ayrıca İlgili Müsteşar Yardımcıları ve STK temsilcilerinden oluşan bir Danışma Kurulu oluşturulması karara bağlanmıştır. 04 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçilmesi amacıyla “E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu” oluşturulmuştur.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin içeriği DPT tarafından 2003-2004 yılları ve 2005 yılı için hazırlanan 2 ayrı eylem planıyla şekillenmiştir.

### **1.6.13.3. E-Dönüşüm Türkiye Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004**

2003/12 Sayılı Başbakanlık Genelgesi'nde Devlet Planlama Teşkilatı bir Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) hazırlamakla görevlendirilmiştir. DPT'nin bu bağlamda oluşturduğu plan daha sonra 04 Aralık 2003 tarih ve 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile “E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004” olarak yürürlüğe konulmuştur.

Kısa Dönem Eylem Planı'ndaki (KDEP) eylemlerin, “kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması, kamu hizmetlerinde etkinliğin sağlanması ve vatandaşlara yönelik hizmetler” başlıklarındaki daha kapsamlı politika ve uygulamalarla bütünlük içerisinde olmasına dikkat edilmiştir. Planda ayrıca “eAvrupa 2005 Girişimi hedefleri

göz önünde bulundurulmuş ve AB müktesebatına uyuma ilişkin hususların da eylemlere yansıtılmasına özen gösterilmiştir” (Devlet Planlama Teşkilatı, 2003, s. ii).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı, alanda gerekli çok sayıda yasal düzenlemenin yapılması, standart ve uygulama esaslarının tanımlanması, temel altyapı kuruluşları ve bilgilendirme-bilinçlendirme çalışmaları gibi konularda 73 ana eylemden oluşmaktaydı. Her bir eylem için sorumlu ve ilgili kurumlar, hedeflenen tamamlanma zamanı ve eylem çıktıları belirtilmekteydi (Devlet Planlama Teşkilatı, 2003, ss. 27-56).

Kısa Dönem Eylem Planı’ndaki eylemlerden sorumlu kurumlar sorumlu oldukları eylemlerin ilerleme ve durum bilgilerini ve karşılaşılan zorlukları 3 aylık periyotlar halinde DPT’ye raporlamışlar ve bu raporlar aylık periyotta yapılan E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu’nun müteakip oturumlarında ele alınmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2003, ss. ii-iii).

KDEP hazırlık kapsamında ülke genelinde katılımcılardan oluşan çalışma grupları ve koordinasyon sorumlulukları 8 ana başlık altında aşağıdaki gibi yeniden düzenlenmiştir:

- 1- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
- 2- Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- 3- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- 4- e-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- 5- e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- 6- Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- 7- e-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
- 8- İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

Kısa Dönem Eylem Planı, e-Dönüşüm sürecinde bulunulan nokta itibariyle, ağırlıklı olarak yasal düzenleme, altyapı yaygınlaştırma, kurumlarda e-devlet

görevlendirmeleri vb zemin hazırlayıcı eylemlerden oluşmaktaydı. Ancak, bu tür hazırlayıcı eylemlerin yanı sıra, bu tezin bağlamıyla ve son kullanıcıların e-devlet uygulamalarına erişimiyle doğrudan ilişkili spesifik eylemlere de yer verilmekteydi. Örneğin planın 38 ve 39 numaralı eylemleri bu bağlamda dikkat çekmektedir. 38 Numaralı eylem “kamu hizmetlerine internet erişiminin yaygınlaştırılması amacıyla, belirlenecek illerde kamu internet erişim noktaları oluşturulması”nı, 39 numaralı eylemse “e-devlet en iyi hizmet uygulamalarının benzer uygulamalar yapan diğer kurumlar tarafından kullanımının özendirilmesi”ni öngörmekteydi. (Devlet Planlama Teşkilatı, 2003, s.42).

#### **1.6.13.4. E-Dönüşüm Eylem Planı - 2005**

E-Dönüşüm Projesi kapsamında 2003-2004 döneminin ardından, 2005 yılı için ağırlığı altyapı ve yasal düzenleme gibi zemin hazırlayıcı eylemlerden uygulamalar tarafına doğru değişen, güncel bir eylem planı oluşturulmuş ve yürürlüğe konulmuştur. 50 Ana eylemden oluşan planın e-Devlet ve e-Sağlık gibi başlıklarında çok sayıda e-uygulamaya yer verilmiş, Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği, Hukuki Altyapı ve e-Ticaret başlıklarında eylemlere ayrıca yer verilmiştir. Planın Eğitim ve İnsan Kaynakları başlığında, “öğretmen ve öğrencilerin bilgisayar okur-yazarlığının artırılması”, “Mehmetçik’e temel bilgisayar eğitimi”, “kamu çalışanlarının bilgisayar yetkinliğinin artırılması”, “ilköğretim okullarına Bilgi Teknolojileri Sınıflarının kurulması” ve “öğretim kurumlarındaki bilgi teknolojisi eğitim mekânlarının topluma açılması” gibi eylemler yer almıştır. (KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı, 2005, ss. 43-53).

2005 Eylem planınının 01 numaralı eylemi, DPT sorumluluğunda, “Bilgi Toplumu Stratejisinin Oluşturulması” başlığıyla, ilerleyen döneme yönelik orta ve uzun vadeli stratejilerin oluşturulmasını içermekteydi ki, bu eylemin çıktısı daha sonra “Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010” olarak isimlendirilerek uygulamaya konulacaktı (KDEP Uygulama Sonuçları ve 2005 Eylem Planı, 2005, s. 42).

### **1.6.13.5. Bilgi Toplumu Stratejisi (BTS) 2006-2010**

Bilgi Toplumu olma yolunda Türkiye'nin 2006-2010 yılları arasındaki temel stratejisi ilgili kurum ve kuruluşların da katkılarıyla Devlet Planlama Teşkilatı tarafından oluşturulmuştur. Bu stratejide 7 temel öncelik başlığı tanımlanmış ve her bir başlık altında ilgili anahtar kavramlara, benimsenen hedeflere ve yapılması gerekenlere dair detaylı açıklamalara yer verilmiştir. Söz konusu Stratejik Öncelikler, Strateji Plan belgesinde yer verilen ifadeleriyle şu şekildedir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s. 20):

#### **1- Sosyal Dönüşüm**

“Vatandaşların gündelik ve iş yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanımı ile ekonomik ve sosyal fayda artırılabilecektir.”

#### **2- Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu**

“Bir yandan, KOBİ'lerin bilgisayar sahipliği ve İnternet erişimi artırılarak e-ticaret yapmaya teşvik edilmeleri, diğer yandan stratejik önem taşıyan sektör ve bölgelere ilişkin bilgi ve iletişim teknolojileri ihtiyacının belirlenerek bu ihtiyacı karşılamak üzere sektöre özel verimlilik programları hayata geçirilecektir.”

#### **3- Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü**

“Kamu hizmetleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla, kullanımı yoğun ve getirisi yüksek hizmetlerden başlamak üzere elektronik ortama taşınacak, aynı zamanda iş süreçleri kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda yeniden yapılandırılarak hizmet sunumunda etkinlik sağlanacaktır.”

#### **4- Kamu Yönetiminde Modernizasyon**

“Verimliliği ve vatandaş memnuniyetini öncelikli olarak gözeten, ülke koşullarına uygun örgüt ve süreç yapılanmalarına sahip etkin bir e-devlet oluşumu, bilgi ve iletişim teknolojileri desteğiyle hayata geçirilecektir.”

#### **5- Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü**

“Bilgi teknolojileri hizmetleri alanında proje odaklı hizmetler ve kamu özel sektör işbirlikleriyle sektör yetkinliklerinin geliştirilerek dış pazarlara açılıma, yazılımda ise rekabet avantajının daha yüksek olduğu sektörel çözümlere odaklanılacaktır.”

#### **6- Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri**

“İletişim altyapı ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi ve yaygın kullanımının sağlanması için telekomünikasyon sektöründe hizmet ve altyapılarda etkin rekabet ortamı tesis edilecek, bu yolla hızlı, güvenli, sürekli ve kaliteli iletişim hizmetlerinin uygun maliyetlerle sunulmasının yanı sıra yeni teknolojilere dayalı telekomünikasyon altyapılarının kurulması için uygun ortam yaratılacaktır.”

#### **7- Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi**

“Dünya pazarlarında talebi giderek artan, yenilikçi ve yüksek katma değerli bir sektör olarak bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe Ar-Ge faaliyetlerine öncelik verilecek, bu alanda yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve üretime dönüştürülmesi desteklenecektir. Diğer taraftan, Ar-Ge ve yenilikçilik faaliyetlerinin geliştirilmesi ve etkinleştirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde faydalanılacaktır.”

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi, aynı dönem için tasarlanan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı ile icra edilmiştir.

#### **1.6.13.6. Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (BTSEP) 2006-2010**

Bilgi Toplumu olma yolunda Türkiye'nin 2006-2010 yılları arasındaki icra ajandası Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı'yla belirlenmiştir. Bu planda, Bilgi Toplumu Stratejisi'nde tanımlı 7 Stratejik Öncelik başlığı altında, toplam 111 ana eylem kalemi listelenmiştir. Eylemlerin bir kısmı daha önceki eylem planlarında yer alan eylemlerin devamı olarak, bir kısmı ise gündeme yeni alınmış eylemler olarak plana dâhil olmuştur. Bütçesi yaklaşık 2,89 Milyar TL olan eylem planında, kırka yakın kurum ve kuruluş en az 1 eylemden sorumlu olarak kaydedilmiştir. Stratejik Öncelikler bazında eylem sayısı ve bütçe dağılımı aşağıdaki gibi planlanmıştır:

Tablo 3: BTSEP 2006-2010 Eylemlerinin Öncelik Alanlarına Dağılımı  
(Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s. 41)

NO	STRATEJİK ÖNCELİK ALANI	EYLEM SAYISI	MALİYET (Milyon TL)	MALİYET PAYI (%)
1	Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü	41	89,6	27
2	Sosyal Dönüşüm	14	575,2	20
3	Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri	7	401,7	14
4	Kamu Yönetiminde Modernizasyon	21	385,0	13
5	Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü	13	298,0	10
6	BİT'nin İş Dünyasına Nüfuzu	12	268,1	9
7	Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi	3	168,5	6
<b>TOPLAM</b>		<b>111</b>	<b>2.884,4</b>	<b>100</b>

#### 1.6.13.7. Bilgi Toplumu Stratejisi Yenileme Projesi

Türkiye'nin 2013 ve sonrasına yönelik güncel Bilgi Toplumu Stratejisi'nin, Kalkınma Bakanlığı koordinasyonunda ve ilgili paydaşların katılımıyla hazırlanması 2013 yılının ikinci yarısında planlanmaktadır. Tez raporunun tamamlandığı tarih itibariyle, yeni stratejinin oluşturulmasına esas olacak temel bazı girdilerin hazırlanmasına yönelik bir dizi analiz, araştırma ve değerlendirme çalışması yapılmaktadır. Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi başlığı altında devam etmekte olan bu çalışmalar, 13 Kasım 2012 tarihinde başlamıştır. 2013 Haziran ayına kadar tamamlanması planlanan ve kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının paydaş olarak kabul edildiği çalışmalar sonrasında yeni stratejinin tasarımına geçilecektir (<http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr>).

Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi'nde, özel bir danışmanlık firmasından hizmet alımı desteğinde, aşağıdaki 8 başlık etrafında araştırma, analiz ve değerlendirme çalışmaları yapılmaktadır (<http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr>).

- 1- Bilgi Teknolojileri Sektörü
- 2- Geniş bant Altyapısı ve Sektörel Rekabet
- 3- Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam
- 4- Toplumsal Dönüşüm
- 5- Bilgi Güvenliği, Kişisel Bilgilerin Korunması ve Güvenli İnternet

- 6- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler
- 7- İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret
- 8- Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik

Bu çalışmaların ardından proje 4 temel çıktı üretecektir:

- 1- Mevcut Durum Raporu
- 2- Küresel Eğilimler ve Ülke İncelemeleri
- 3- Makroekonomik Projeksiyonlar ve Fırsatlar Raporu
- 4- İhtiyaç Tespiti ve Öneriler Raporu



## **2. YÖNTEM**

### **2.1. Araştırma Evreni ve Örneklem**

#### **2.1.1. Yayınım Süreci İncelenen Yenilikler**

Araştırmada, Türkiye’de son 15 yıldır gerek bürokrasinin iç işleyişinde, gerekse vatandaş-kamu etkileşiminde son derece kapsamlı e-dönüşüme sahne olmuş 2 bakanlığın (Alfabetik isim sırasına göre Adalet Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı) birer e-devlet yeniliği vaka olarak ele alınmıştır. Bu 2 bakanlığın seçilmesindeki başlıca neden, e-devlet uygulamaları konusunda alanlarında dünya genelinde söz sahibi olacak düzeyde kapsamlı tecrübe birikimlerine sahip olmalarıdır (Orta, 2012; Uğur ve Çütcü, 2009; UYAP, 2013). Tez dokümanının kurumlardan bahislerinin genel anlamdaki anonim üslubunu olabildiğince koruma amacıyla, bu bakanlıklar doküman boyunca sırasıyla B1 ve B2 olarak veya Bakanlık-1 ve Bakanlık-2 olarak kodlanmış şekilde anılacaktır.

Araştırmada ele alınan 2 yenilik, B1 bakanlığında mobil telefonların SMS hizmeti üzerinden, B2 bakanlığında ise PC ortamında İnternet üzerinden hizmet sunulan yeniliklerdir. Bu farklı seçimin bir nedeni, PC ile cep telefonu arasında karşılaştırmalı analize zemin oluşturabilecek olmasıdır. Söz konusu yeniliklerin kısa tarihçeleri, işlevsel ve sistemsel özellikleri ve hitap ettikleri vatandaş kitleleri hakkında bilgiler şöyledir:

##### **2.1.1.1. T.C. Adalet Bakanlığı 4060 SMS Bilgi Sistemi**

4060 SMS Bilgi Sistemi, vatandaş ve avukatların taraf oldukları davalarla ilgili bilgi edinebilmelerine imkân sağlayan bir bilgi erişim hizmetidir. 2008 yılında uygulamaya alınmış olan bu uygulamadan yararlanmak için vatandaşların hizmete abone olmaları gerekmektedir. Abonelik işlemi yapıldıktan sonra, T.C. adliyelerinde abone olan kişinin tarafı bulunduğu (davacı, davalı veya müdahil) herhangi bir dava

açılması halinde 4060 SMS Bilgi Sistemi aboneye anında SMS göndermekte ve açılan davayı bildirmektedir. Mevcut davalarda duruşmanın ertelenmesi vb gelişmeler de yine SMS olarak hizmete abone olan vatandaşların cep telefonlarına gönderilmektedir. Aboneliğin ücretsiz olduğu hizmette, sistemden alınacak her SMS 1 TL ücretlendirilmektedir. Sistem ayrıca vatandaşların mevcut dava durumlarıyla ilgili bilgi sorgulamasına da imkân sağlamaktadır. Bunun için belirli formatlarda sorgu mesajlarının SMS olarak sisteme iletilmesi gerekmektedir. Sistem, ulusal ve uluslararası alanda birçok prestijli ödül kazanmıştır. Söz gelimi, 5inci E-Devlet Bakanlar Konferansı'nda 2009 Yılı Halk Ödülü'nü 4060 SMS Bilgi Sistemi kazanmıştır.

#### **2.1.1.2. T.C. Maliye Bakanlığı Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi**

Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi, kira gelir beyannamelerinin elektronik ortamda kolayca verilebilmesini sağlayan bir sistemdir. Kira geliri elde eden mükelleflerin her yıl Mart ayında gelir beyannamelerini vermeleri gerekmektedir. Bu beyannamelerde sunulan veriler farkı parçalarıyla aslında bankalar, belediyeler ve benzeri kurumların veritabanlarında kayıtlı bulunmaktadır. Mükellefler her yıl bu verilerin büyük kısmını mükerrer olarak formlara yazmakta ve kira gelirlerini bu formlar üzerinden beyan etmektedir. Bu ise hem yorucu, hem vergi mevzuatının ayrıntıları ve dikkatsizlik, suiistimal vb nedenlerle insan hatasına açık bir işlemdir. Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi, bankalar, belediyeler, tapu daireleri, elektrik, su, doğalgaz şirketleri vb kurumların veritabanlarından bir mükellefin kira gelir beyanına esas olacak verileri otomatik olarak derlemekte ve gelir beyannamelerini otomatik oluşturmaktadır. Sisteme giriş yapan bir kullanıcı, karşısına gelen otomatik hesaplanmış kira gelir beyannamesindeki rakamları onaylarsa sistemin hazırladığı taslak içerikli beyanname vatandaşın beyannamesi hükmüne geçmektedir. Mükellefler eğer ekranda karşılıklarına çıkan rakamlardan farklı bir beyan vermek istiyorlarsa, otomatik hazırlanmış beyannamedeki verileri

güncellemekte ve son halini onaylamaktadır. Bu sistem, birçok vatandaşın vergi dairelerine kadar yorulmadan ve muhasebe alanında vekâlet hizmeti giderlerine katlanmadan kira gelir beyannamesi verebilmesine imkân oluşturmuştur.

Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi 2012 yılının Mart ayında uygulamaya alınmıştır. Sistem, devreye alındığı ilk yılda, vergi dairelerindeki ilgili işlemlerde hem vatandaşlar hem resmi personel için çok büyük kolaylıklar sağlamış, yüz binlerce yeni mükellef kaydına ve yüzlerce milyon lira ek vergi gelirine vesile olmuştur.

### **2.1.2. Veri Toplanan Coğrafi Kapsam**

Araştırmada, her iki yenilik için de, yeniliğin hayata geçirilmesinden sorumlu kamu kurumunun merkez ve yerel birimlerinden veri toplanmıştır. Merkez birimlerden veri toplanma çalışmaları, ilgili kurumların Ankara'daki ofislerinde gerçekleştirilmiştir.

Yeniliklerin her biri için merkez yönetimlerinin ardından ilgili kurumların yerel birimlerinden veri toplanmıştır. Bu çalışmalar, araştırmanın zaman ve kaynak kısıtları nedeniyle çok sayıda ilde değil, yalnızca 1 ilde yapılmıştır. Bu il, tüm Türkiye'nin yaklaşık beşte biri büyüklükte nüfusa sahip olması (Türkiye'de Genel Nüfus Sayımı, 2013), kültürel açıdan önemli derecede çeşitlilik göstermesi (İstanbul, 2013) ve nispi lojistik avantajı nedeniyle İstanbul ili olarak seçilmiştir.

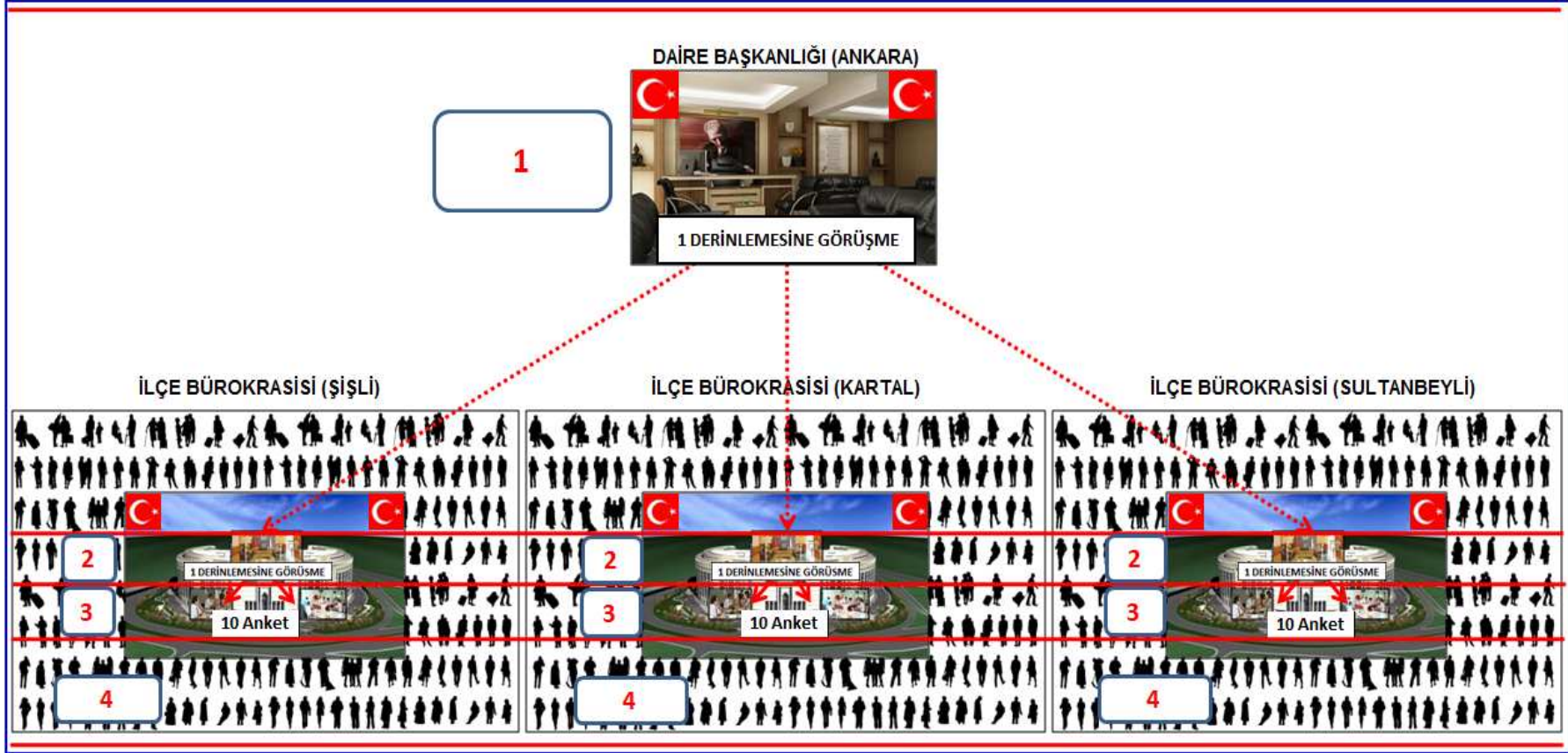
Yerel çalışmalar kapsamında yine araştırmanın zaman ve kaynak kısıtları nedeniyle, tüm İstanbul ilini temsil edecek bir örneklem kapsama alınamamış, onun yerine coğrafi kapsam demografik, ekonomik ve kültürel çeşitliliği iyi yansıtacağı değerlendirilen Sultanbeyli, Kartal ve Şişli ilçeleri ile sınırlı tutulmuştur (Kartal, 2013; Sultanbeyli, 2013; Şişli, 2013). Bu yolla, yeniliklerin yaygınlaşmasındaki sosyo-ekonomik faktörlerden kaynaklanan çeşitliliklere ulaşılmaya çalışılmıştır.

### **2.1.3.Örnekleme Oluşturan Bireysel Veri Kaynakları**

Veri kaynaklarının seçimi, yeniliğin yayılım sürecine dair toplanacak veriler bürokrasi içinde 3 hiyerarşik düzeyi yansıtacak şekilde tasarlanmıştır. Bu katmanlı tasarım yoluyla, yenilikle ilgili süreci analiz ederken, ilgili kamu kurumlarındaki hiyerarşik yapı ve konumlardan kaynaklanan görüş çeşitliliğine ulaşılması amaçlanmıştır. Bahsi geçen 3 hiyerarşik katman şöyle listelenebilir:

1. Merkezi Teşkilat Yönetimi
2. Yerel Teşkilat Yönetimi
3. En Alt Kademe Memuriyet

Aşağıdaki görselde, araştırmanın örneklem tasarımındaki hiyerarşik yapı gösterilmektedir.



Şekil 10: Araştırma Tasarımının Katmanlı Yapısı

Yukarıdaki şekilde görülen birinci katmanda, her bir yenilik için, yeniliğin hayata geçirilmesinden sorumlu kamu kurumunun Ankara'daki 1 üst düzey yöneticisinden derinlemesine görüşme yoluyla veri toplanmıştır. Bu çalışmalarla yeniliğin yayılım sürecine dair merkezi yönetimi temsil konumundaki yetkililerin algı, bilgi, görüş ve tecrübeleri kaydedilmiştir.

İkinci katmanda, saha çalışmalarında kapsama alınan her ilçede incelenen yeniliklerden sorumlu ilçe bürokrasilerinin en üst kademe yöneticisi ile birer derinlemesine görüşme yapılmıştır. Bazı resmi dairelerde, ilçeye yeni tayin olmuş olma gibi nedenlerle, en üst kademe ilçe yöneticisinin yetkilendirdiği bir yardımcısı veya vekili ile görüşülmüştür.

Üçüncü katmanda ise saha çalışmalarında kapsama alınan ilçelerin ilgili resmi dairelerinden ortalama 10'ar alt kademe memura yönelik anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Seçilen memurlar, ilgili dairelerde, araştırmada incelenen yeniliği bizzat kullanarak hizmet sunan ve görevi itibarıyla yeniliğin yaygınlaşma ve benimsenme süreçlerini vatandaşlarla en yakın etkileşim mesafesinden gözlemleme ve tecrübe etme konumunda bulunan memurlar arasından, rastgele seçilmiştir. Bu rastgele seçimler, her bir dairede daire amirlerince ve memurlar arası günlük iş planlarına uygunluk çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Ankete katılan hiçbir memur, ilgili yeniliğe dair olumlu veya olumsuz tutum veya söylem sahibi olup olmamasına göre seçilmemiştir.

Şekilde görülen 4 numaralı katman ilçedeki vatandaşları işaret etmektedir. Bu katman mevcut araştırmanın kapsamı dışında olup ana programın bir sonraki faz kapsamında, aynı anda tüm katmanlarla birlikte ele alınacaktır.

Bu örneklem yapısına göre araştırmada ulaşılabilecek kişi sayısı aşağıdaki gibi planlanmıştır:

**Tablo 4: Örneklem Kategorileri Bazında Veri Toplanan Kişi Sayıları**

VERİ KAYNAĞI	İNCELENEN YENİLİKTEN SORUMLU BAKANLIK		TOPLAM KİŞİ SAYISI
	Bakanlık-1	Bakanlık-2	
Merkez Yöneticisi (Derinlemesine Görüşme)	1	1	2
Yerelde Yönetici (Derinlemesine Görüşme)	3	3	6
Alt Kademe Memur	3 x 10	3 x 10	60
<b>TOPLAM KİŞİ SAYISI</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>68</b>

Araştırmanın anket uygulamaları kısmında, planlanan sayılara göre 1 kamu dairesinden 2 eksik, 3 kamu dairesinden 1'er fazla katılım gerçekleşmiştir. Böylece toplam 61 memur ile anket uygulaması yapılmıştır. Planlanan 8 derinlemesine görüşmede 8 kamu yöneticisinden veri toplanmıştır. Bunlara ek olarak, derinlemesine görüşmelere katılan 13 resmi yetkiliden ve saha çalışmaları sırasında isimleri kaydedilemeyen bir grup kamu personelinden saha notu olarak veri kaydedilmiştir.

## **2.2. Kavramsal Çerçeve, Değişkenler ve Hipotezler**

Bir sosyal bilim araştırmasının en kritik aşamalarından birisi, araştırmada ele alına sorunsalı modelleyen kavramsal çerçevenin oluşturulmasıdır. Bu aşamada yapılacak bir hata tüm araştırma sonuçları üzerinde geri dönülmez sorunlara yol açabileceği gibi, nitelikli bir kavramsal çerçeve çalışması da araştırmanın devamındaki çalışmalar için son derece kullanışlı bir zemin sağlayacaktır. O yüzden, araştırmacıların araştırma sürecinin ilgili aşamalarında kavramsal çerçeveye en yüksek düzeyde odaklanmaları ve kavramları ve kavramlar arası ilişkileri tam anlamıyla yerine oturtturarak tanımlamaları kritik önemdedir. Bu anlamda, bir araştırmanın gücü ve etkisi, büyük ölçüde kavramsal çerçevesinin niteliklerine dayanacaktır (Akşit, 2011; Akşit; 2012).

### 2.2.1. Kavramsal Çerçeve Özeti

Araştırmada, (1) e-devlet yenilikleri, (2) bunları geliştiren ve uygulayan kamu idareleri, (3) benimsenme sürecinde vatandaşlarla muhatap olan memurlar ve (4) yeniliklerin hitap ettiği vatandaşlar hakkında, **toplam 88 bilgi ve özellik**, birer **değişken** olarak ölçülmüştür. Bu değişkenlerin bağlamlandırılmış anlamları, tasarlanan değer kümeleri, aralarındaki ilişkiler ve ölçümlerinde kullanılacak araç ve formülasyon tasarımları, araştırmanın **Kavramsal Çerçeve**'sini oluşturmaktadır. Kavramsal Çerçeve, aşağıda, değişken detaylı bilgilerinin yer aldığı bir tablo ve değişkenler arası ilişkileri resmeden bir grafik olarak sunulmuştur.

Değişkenlerin ölçülmesi amacıyla, anket uygulaması yoluyla nicel veriler toplanırken, bu teknikle elde edilen nicel veriler, araştırma kapsamında toplanan nitel verilerle karşılaştırmalı olarak desteklenmeye çalışılmıştır. Bu nitel veriler, ilgili kamu idarecileriyle Derinlemesine Görüşmeler, memur görüşleri için açık uçlu anket soruları ve saha çalışmaları sırasında kamu personeliyle kurulan iletişimler yoluyla toplanmıştır. Araştırmada toplanan nicel veriler toplam 61 memurdan, nitel veriler ise toplam 51 farklı kamu personelinden toplanmıştır. Nitel verileri sağlayan 51 kaynak, 8 kamu idarecisi, 32 anket katılımcısı memur ve çeşitli görevlerde 11 resmi yetkiliden oluşmaktadır.

Kavramsal Çerçeve'yi oluşturan 88 değişken, e-devlet yeniliklerinin benimsendiği sahnede, ilgili oldukları temel unsurlar bazında şöyle dağılmaktadır:

**1- E-Devlet Yenilikleriyle İlgili Değişkenler:** Araştırma konusu e-devlet yeniliklerine ait **8 özellik** birer değişken olarak ölçülmüştür.

**2- Orta ve Üst Kademe Kamu İdaresiyle İlgili Değişkenler:** E-Devlet yeniliklerini çıkaran kamu idarelerinin ilgili süreçlerdeki yaklaşım ve pratikleriyle ilgili **6** değişken ölçülmüştür.

**3- Vatandaşlarla İlgili Değişkenler:** Yeniliklerin hitap ettiği vatandaşların e-devlet yeniliklerine yönelik tutum, yaklaşım ve alışkanlıklarıyla ilgili birçok özelliği



hakkında, **48** değişken ölçülmüştür. Bu değişkenler, araştırmayı kapsayan çok aşamalı ana programın ana stratejisi gereği, programın ilk fazı olan bu çalışmada, katılımcı memurların vatandaşlar hakkındaki kanaat ve algılarının gösterdiği şekilde, memurların tecrübe ve gözlemleri esas alınarak ölçülmüştür. Ana programın ikinci fazında, vatandaşlar hakkındaki bu değişkenler, eş zamanlı olarak hem kamu personeli gözlemleriyle, hem de bizzat vatandaşların yanıtlarıyla ölçülecek ve bu ölçümlerin karşılaştırmaları ikinci fazın ana temalarından birisi olacaktır.

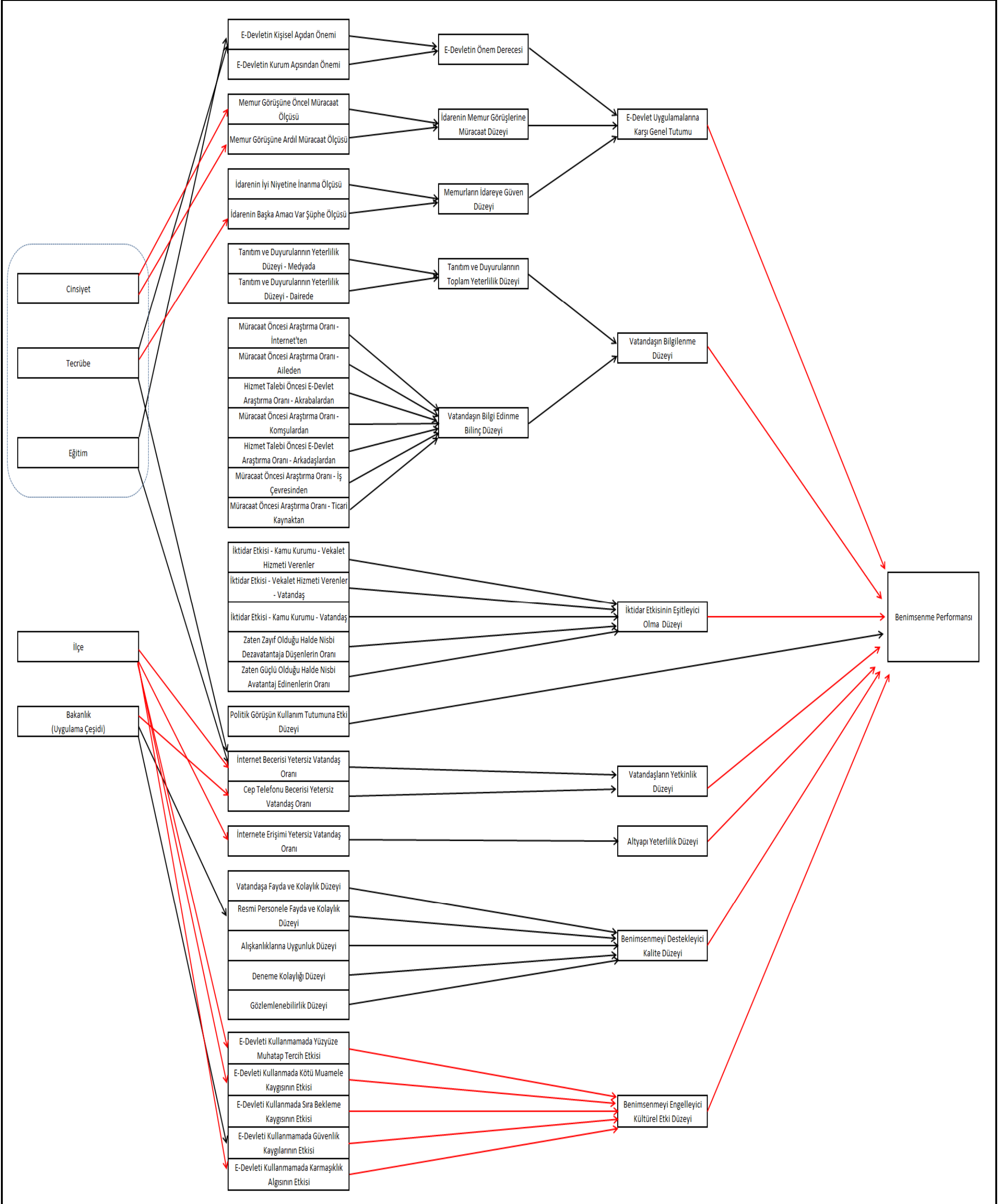
**4- Memurlarla İlgili Değişkenler:** Yeniliğin benimsenme sürecini, resmi dairelerdeki görevleri itibariyle, vatandaşlarla doğrudan temas mesafesinde gözlemleyen memurların, yaş ve cinsiyet gibi tanımlayıcı bilgilerinin yanı sıra, e-devlet yeniliklerine yönelik tutum, yaklaşım ve alışkanlıklarıyla ilgili toplam, **26** değişken ölçülmüştür.

#### **2.2.2.Kavramsal Çerçeve: Değişkenler**

Araştırmanın kavramsal çerçevesinde tanımlanan 88 değişkenin tamamı, her bir değişken hakkında 8 tanımlayıcı bilgi sunulmuş olarak, EK-1'de (Veri Toplama Araçları) yer almaktadır.

#### **2.2.3.Kavramsal Çerçeve: Değişkenler Arası İlişkiler**

Kavramsal Çerçeve'de yer alan 88 değişkenin birbirleriyle ne şekilde ilişkili olduğu, hangi değişkenin hangi değişkene etki ettiği, aşığıdaki çizimde gösterilmektedir. Çizimde yer alan bağlantı oklarından kırmızı renkte olanlar, üzerinde hipotez inşa edilmiş değişken ilişkilerini işaretlemektedir. Değişkenler arası ilişkilere dair daha detaylı bilgi, EK-2'de (Detaylı Tablolar) yer almaktadır.



Şekil 11: Kavramsal Çerçeve Değişkenler Arası İlişkiler

#### 2.2.4.Hipotezlerin Oluşturulması

Araştırma öncesinde araştırmacının kişisel gözlemleri ve literatür içeriklerine dayanarak çeşitli hipotezler oluşturulmuş, Kavramsal Çerçeve'nin olgulaşması paralelinde 20 hipotez kaydedilmiştir. Bu hipotezlerin 3 kategoride dayanağı bulunmaktadır.

**1- Literatür Dayanakları:** Araştırma sürecinde ve öncesinde çalışılmış olan literatür içerikleri, kaydedilen hipotezlerin büyük kısmına dayanak oluşturmaktadır. Bu tür dayanaklara aşağıda listelenecek hipotez metinlerinde spesifik olarak referans verilmektedir.

**2- Mesleki Gözlemler:** Araştırmacının, aralarında kamu kurumları, özel sektör teşebbüsleri, akademik kurumlar ve sivil toplum örgütlerinin de bulunduğu çeşitli kurum ve kuruluşlarda kaydettiği mesleki gözlemleri, hipotezlerin önemli bir kısmına çeşitli seviyelerde dayanak oluşturmaktadır. Bu tür dayanaklara aşağıda listelenecek hipotez metinlerinde spesifik olarak referans verilmektedir.

**3- Genel Toplumsal Gözlemler:** Araştırmacının Türk toplumunun genel sosyo-ekonomik ve kültürel özelliklerine dair kişisel gözlemleri, hipotezlerin bir kısmı için değişen ölçülerde dayanak oluşturmaktadır.

Her 3 kategoride dayanaklara da, aşağıda listelenecek hipotez metinlerinde spesifik olarak referans verilecektir.

#### 2.2.5.Hipotez Listesi

Bu çalışma öncesinde, e-devlet yeniliklerinin benimsenme süreçlerini ele alırken özellikle irdelenecek olan 7 faktöre dair (1.2 Tezin Konusu başlığında açıklanmaktadır) uzun bir liste bulguya ulaşılabileceği düşünölmüştür. "Kavramsal Çerçevde Değişkenler Arası İlişkiler" başlıklı çizimde göröldüğu üzere, 88 değişken arasında ön görölmüş her bir ilişki bağlantısı, aslında bir hipotetik öngörüü temsil etmektedir. Ayrıca, çizimin sadeliği amacıyla çizime yansıtılmamış ilişkiler de ön

görülmüş bulunmaktadır. Bununla beraber, öngörülen muhtemel bulguların hiç birisinin ne ölçüde destekleneceği veya yanlışlanacağına bağlı olmaksızın, elde edilecek verilerin detaylıca çalışılması sonucu, ön görülmeyen diğer birçok bulguya daha ulaşılabilmesi düşünülmüştür. Bu bağlamda, Kavramsal Çerçevenin olgunlaştırılmasına paralel olarak özellikle anlamlı bulunan 20 değişik hipotez kaydedilmiş ve nicel veri analiziyle test edilmiştir. Araştırmanın tüm aşamaları, öngörü ve hipotezleri yanlışlayıcı yöndeki kanıtların, en az doğrulayıcı yöndekiler kadar anlamlı ve değerli olacağına tam bilincinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada elde edilen nicel verilerin nispeten küçük bir örneklem üzerinden toplanmış olması nedeniyle, hipotez testlerinde, araştırmanın tüm veri analizinde olduğu gibi, kaydedilen bulguları güçlendirici ya da zayıflatıcı tüm nicel kanıtlar, ihtiyatlı bir yaklaşımla (Akşit, 2011; Akşit, 2012) anlamlandırılmış ve yoruma dâhil edilmiştir.

Aşağıdaki tabloda, araştırma kapsamında kaydedilen 20 hipotezin detaylı açıklama ve bilgilerine yer verilmektedir.

Tablo 5: Hipotezler Tablosu

NO	İLGİLİ FAKTÖR	AÇIK İFADESİ	İSTATİSTİKSEL ANLAMI	AÇIKLAMA ve DAYANAKLAR
1	-	E-devlet uygulamaları devreye alınmadan önce ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın yöntem ve içeriğine dair memurların görüşüne başvurma ölçüsünü kadın memurlar daha yetersiz bulmaktadır.	$\text{corr}(K2, X03) > c0$ $X2(K2, X03) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Türk toplumundaki genel ataerkil özelliklerin bu hipotez bağlamında böyle bir yansıması olabileceği düşünülmüştür.
2	-	Kadın memurlar, e-devlet uygulamaları devreye alındıktan sonraki zamanlarda, ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın gidişat ve sonuçlarına dair memurların görüşüne başvurma ölçüsünü daha yetersiz bulmaktadır.	$\text{corr}(K2, X04) > c0$ $X2(K2, X04) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Türk toplumundaki genel ataerkil özelliklerin bu hipotez bağlamında böyle bir yansıması olabileceği düşünülmüştür.
3	-	İdarenin e-devlet uygulamalarının geliştirilmesindeki amacı hakkında tecrübe süresi daha uzun memurlar, diğerlerine göre nispeten daha şüpheli bir duruş edinmektedir.	$\text{corr}(K4, X06) > c0$ $X2(K4, X06) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Göreve yeni başlamış memurların idare hakkındaki yaklaşımlarının daha iyimser olacağı, zamanla bu iyimserliğin azalma eğilimi göstereceği değerlendirilmiştir.
4	Yetkinlik Faktörü	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı" azalır.	$\text{corr}(R3, X37) > c0$ $X2(R3, X37) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	İlçeler arasındaki ekonomik gelişmişlik sıralamasının vatandaşların teknoloji kullanımındaki yetkinliklerine aynı yönde yansıtacağı düşünülmüştür.
5	Altyapı Faktörü	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı" azalır.	$\text{corr}(R3, X41) > c0$ $X2(R3, X41) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Türkiye'de bazı e-devlet yeniliklerinin benimsenmesinin önündeki önemli bir engel, bu hizmetlerin gerektirdiği kritik altyapıların henüz yeterli kapasitede ve yaygınlıkta mevcut olmayışıdır (Çarıkçı, 2010; Kılıçer, 2008, s. 220; Demirel, 2006, ss. 111-112; Owen vd., 2002).
6	Kültür Faktörü	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi" azalır.	$\text{corr}(R3, X09) > c0$ $X2(R3, X09) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	İlçeler arasındaki ortalama eğitim düzeyi ve ekonomik gelişmişlik sıralamasının vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimsemelerindeki kültürel etkilere aynı yönde yansıtacağı düşünülmüştür.

Tablo 5: Hipotezler Tablosu (Devamı)

NO	İLGİLİ FAKTÖR	AÇIK İFADESİ	İSTATİSTİKSEL ANLAMI	AÇIKLAMA ve DAYANAKLAR
7	Kültür Faktörü	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi" azalır.	$\text{corr}(R3, X10) > c0$ $X2(R3, X10) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	İlçeler arasındaki ortalama eğitim düzeyi ve ekonomik gelişmişlik sıralamasının vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimsemelerindeki kültürel etkilere aynı yönde yansıtacağı düşünülmüştür.
8	Kalite Faktörü	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi" azalır.	$\text{corr}(R3, X14) > c0$ $X2(R3, X14) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	İlçeler arasındaki ortalama eğitim düzeyi ve ekonomik gelişmişlik sıralamasının vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimsemelerindeki kültürel etkilere aynı yönde yansıtacağı düşünülmüştür.
9	Yetkinlik Faktörü	"Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı" 1 no'lu bakanlık memurlarınca 2 no'lu bakanlığa göre daha yüksek gözlemlenecektir.	$\text{corr}(R2, X38) > c0$ $X2(R2, X38) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	1 No'lu bakanlıktaki yenilik cep telefonu üzerinden verilmekte olduğundan, bu bakanlıkta vatandaşların cep telefonu kullanım becerilerinin yetersizliğine dair daha güçlü bir gözlem oluşacağı değerlendirilmiştir.
10	Kültür Faktörü	"E-Devleti Kullanmamada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" azalır.	$\text{corr}(X09, BP) > c0$ $X2(X09, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	İlçeler arasındaki ortalama eğitim düzeyi ve ekonomik gelişmişlik sıralamasının vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimsemelerindeki kültürel etkilere aynı yönde yansıtacağı düşünülmüştür.
11	Kültür Faktörü	"E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(X10, BP) > c0$ $X2(X10, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	İlçeler arasındaki ortalama eğitim düzeyi ve ekonomik gelişmişlik sıralamasının vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimsemelerindeki kültürel etkilere aynı yönde yansıtacağı düşünülmüştür.
12	Kültür Faktörü	"E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" azalır.	$\text{corr}(X14, BP) > c0$ $X2(X14, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	
13	Kültür Faktörü	"E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" azalır.	$\text{corr}(X12, BP) > c0$ $X2(X12, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	

Tablo 5: Hipotezler Tablosu (Devamı)

NO	İLGİLİ FAKTÖR	AÇIK İFADESİ	İSTATİSTİKSEL ANLAMI	AÇIKLAMA ve DAYANAKLAR
14	Kültür Faktörü	"E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" azalır.	$\text{corr}(X13, BP) > c0$ $X2(X13, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	
15	Kalite Faktörü	"Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(A11, BP) > c0$ $X2(A11, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Yeniliklerinin benimsenmesini kolaylaştıran önemli bir etken, bu hizmetlerin Rogers'ın YYM'sinde ifade ettiği 5 karakteristiğe sahip olmasıdır: Göreceli Fayda, Uygunluk, Basitlik, Denenebilirlik, Gözlenebilirlik (Rogers, 2003).
16	Altyapı Faktörü	"Altyapı Yeterlilik Düzeyi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(A5, BP) > c0$ $X2(A5, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Türkiye'de bazı e-devlet yeniliklerinin benimsenmesinin önündeki önemli bir engel, bu hizmetlerin gerektirdiği kritik altyapıların henüz yeterli kapasitede ve yaygınlıkta mevcut olmayışıdır (Çarıkçı, 2010; Kılıçer, 2008, s. 220; Demirel, 2006, ss. 111-112; Owen vd., 2002).
17	Yetkinlik Faktörü	"Vatandaşların Yetkinlik Düzeyi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(A3, BP) > c0$ $X2(A3, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	
18	Erk Faktörü	"Eşitlikçi Erk Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(A4, BP) > c0$ $X2(A4, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Yeniliklerin yaygınlaşması süreci güç sistemindeki değişimi kendi lehlerinde algılayan taraflarla aleyhlerinde algılayan tarafların zıt yönlü etkileri altında gerçekleşmektedir (Gül, 2002; Glor, 1997).
19	Kültür Faktörü	"Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(A2, BP) > c0$ $X2(A2, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Vatandaşların kamudan hizmet alma ihtiyaçları doğduğunda hemen resmi daireye gitmeden önce bir e-hizmet alternatifini araştırmalarının benimsenmeyi yaygınlaştıracığı düşünülmüştür.
20	Kültür Faktörü	Memurların "E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	$\text{corr}(A1, BP) > c0$ $X2(A1, BP) > x0$ ( $x0$ ve $c0$ : Eşik sabitlerdir)	Memurların e-devlet uygulamalarına genel tutumları daha olumlu oldukça, vatandaşları daha etkin şekilde e-hizmetlere yönlendirecekleri düşünülmüştür.

### 2.3. Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada nicel ve nitel araştırma araçları aynı anda kullanılmıştır. Böylece, nicel araştırma yöntemlerinin sağladığı sayısal kanıt gücü ile ancak nitel araştırmanın sağlayabileceği bilgi derinliği aynı anda elde edilmeye çalışılmıştır (Acar ve Sey, 2006, s. 57). Buna göre, araştırmaya konu olarak seçilen her bir e-devlet yeniliği için veri toplamada şu yöntem ve araçlara başvurulmuştur:

**Tablo 6: Veri Kaynakları Bazında Uygulanan Veri Toplama Yöntemleri**

Veri Kaynağı	Toplam Adedi	Veri Toplama Yöntemi	Açıklama
Merkez Yöneticisi	2 x 1 = 2	Derinlemesine Görüşme	
Yerel Yönetici	2 x 3 = 6	Derinlemesine Görüşme	
Alt Kademe Memur	1 x 8 + 2 x 10 + 3 x 11 = 61	Anket	Anketler, açık uçlu sorular da içermektedir.

Araştırmada toplanan veriler Microsoft Word ve Microsoft Excel ortamında metin dosyaları ve veri tabloları formatında kayıt altına alınmıştır. Oluşturulan veri tabloları Excel yazılımının istatistiksel analiz fonksiyonları yardımıyla analiz edilmiş, özetlenmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmada kullanılan Derinlemesine Görüşme ve Anket teknikleri, üzerlerinde birçok açıdan detaylı çalışılmış ve kapsamlı bir metot literatürü oluşmuş tekniklerdir (Akşit, 2011; Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008; Neuman, 2009). Aşağıda, bu teknikler hakkında kısa birer özet düzeyinde yöntembilimsel açıklamalara yer verilecektir.

#### 2.3.1. Derinlemesine Görüşme Tekniği

Derinlemesine Görüşme tekniği, bir sosyal bilim araştırmasında “açık uçlu soruların sorulması, dinlenmesi, cevapların kaydedilmesi ve ilişkili ilave sorularla araştırma konusunun detaylı bir şekilde incelenmesini mümkün kılan”, öncelikle



antropolojinin kullandığı ancak günümüzde diğer sosyal bilim alanlarında da başvurulan bir veri toplama yöntemidir (Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008, s. 71).

Derinlemesine Görüşme tekniğinin en büyük avantajı, nitel bir yöntem olarak ele alınan konuyu oldukça derin ve detaylı şekilde ele almaya ve saha çalışmaları öncesinde ön görülemeyen özgün verilere ulaşmaya imkan sağlayan esnek yapısıdır. En büyük dezavantajı ise, çok sayıda kişiye uygulanmasının yüksek düzeyde maliyet gerektirecek olmasıdır (Akşit, 2012).

Derinlemesine Görüşme tekniğinde araştırmacının görüşeceği kaynak ile güven sağlayacak bir ilişki başlatması kritik önemdedir (Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008, s. 72). Araştırmacı, görüşme öncesinde görüşmenin amacı ve içeriği konusunda detaylı bilgi vererek kaynağın bilgilendirilmiş rızasını (*informed consent*) alır. Burada görüşülecek kişinin “Neden beni seçtiniz?”, “Böyle bir görüşme ne işe yarayacak?”, “Bu görüşme de neyin nesi?” gibi sorularının yanıtlarının görüşme öncesinde net şekilde yanıtlanmış olması ve görüşmenin asıl içeriğine bu koşullarda giriş yapılması gerekmektedir (Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008; Neuman, 2009, s. 345). Görüşme öncesinde (ve gerekirse sırasında) bu yönde kurulacak temel iletişimlerin eksik veya hatalı olması halinde araştırmacının görüşme katılımcıları veya çevredeki kişiler tarafından yanlış anlaşılması ve algılanması olasıdır. Bu algılar gizli denetim yapan vergi memuru, sivil polis, haciz memuru, tencere-tava satan satış elemanı, televizyon programcısı, sağlık taraması yapan doktor ve hemşire gibi, araştırmacının kimlik ve mesleğiyle hiç ilgisi olmayan tanımlayıcı algılara kadar çeşitlilik gösterebilir (Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008, ss. 194-196).

Derinlemesine Görüşme tekniği araştırmacı ile bilgi kaynağı arasında sadece sesli bir paylaşımdan daha fazlasını içerir. Görüşme sırasında mimikler ve benzeri beden dili unsurları da tıpkı sözlü paylaşımlar gibi anlamlı olabilir. Araştırmacı bu tür mimik ve jestleri de kaydederek sözlü yanıtların anlam gücünü desteklemeye

çalışmalıdır. Bu amaçla, görüşmeye sadece soru soracak rolde bir araştırmacının değil, görüşmenin akışını izleyecek, notlar alacak ve görüşmenin görsel yorumlarını da kayda geçirecek bir “Gözlemci”nin olması büyük yarar sağlayacaktır (Akşit, 2012).

Derinlemesine Görüşme öncesinde görüşmenin içeriğini şekillendirecek ana temaları belirleyen bir dizi soru tasarlanır. Bu sorular görüşmenin ana omurgasını oluşturacaktır. Bu sorulara alınan yanıtların içeriğine göre araştırmacı katılımcıya ek sorular sorabilir. Bu soruların bazıları belli bir konuyu daha derinlemesine açan sorular olarak sorulur ve görüşmeye gerçek derinliği bu sorular yardımıyla sağlanır (Akşit, 2012). Bu tür sorular için Deşme Soruları (Akşit, 2012) veya “Probe” (Neuman, 2009, s. 345) tabiri kullanılmaktadır. Bu noktada araştırmacının çok iyi ve aktif bir dinleyici olması ve katılımcının hangi yanıtının görüşme içeriğini derinleştirecek ne tür kapılar aralayabileceğini dikkatle takip etmesi gerekmektedir. Sonuçta görüşme süresi kısıtlıdır. Her şeyin sorulması imkânsızdır. O halde, araştırma içeriği ve amacı açısından süreyi en verimli şekilde değerlendirecek bir akış yönetimi kritik önemdedir. Bu da araştırmacı için Derinlemesine Görüşme’yi herkesin basitçe yapabileceği sıradan bir güncel diyalogdan çok daha zor ve ustalık gerektiren bir eyleme dönüştürmektedir. Bunun için araştırmacının bu tekniğe iyi hazırlanması ve deneme amaçlı ilk uygulamalarını yaptıktan sonra asıl görüşmelere geçmesi uygundur (Akşit, 2012).

Derinlemesine Görüşme tekniğinde video ve ses kaydı alınması görüşme içeriğinin azami detayda kayda geçmesinin sağlanması açısından en etkili çözümlerdir. Ancak, ses ve video kaydı, görüşme sırasında katılımcının bir “izlenme” veya “kayda geçme” stresi yaşamasına neden olabilir. Bu durumda katılımcı görüşme sırasında daha ihtiyatlı ve dikkatli paylaşımlarda bulunacaktır (Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008, s. 193-194).

Ses ve video kaydı alınan bir görüşme önerisi, bazı katılımcı adaylarının araştırmaya katılmayı reddetmesine de neden olabilir.

Derinlemesine Görüşme oturumlarından hemen sonra görüşme içeriklerinin birer Görüşme Senaryosu halinde kayda dökülmesi, görüşme çıktılarının yazılı bir içeriğe dönüştürülmesini sağlayacaktır. Araştırmacı, bu yazılı içerikleri analiz ederek araştırma konusuyla ilgili sonuçlara ulaşmaya çalışır. Oturumlarla görüşme içeriklerinin dökümünün oluşturulması ve analiz çalışmaları arasında ne kadar zaman geçerse, oturumlar sırasında yaşananların sözlü ve görsel detaylarına dair o kadar çok şey unutulabilecektir. O nedenle, görüşme senaryolarının hazırlanması ve içeriklerin analiz edilmesi çalışmaları, oturumlardan hemen sonra, mümkün olan ilk fırsatta yapılmalıdır (Akşit, 2012).

### **2.3.2. Derinlemesine Görüşme Çerçevesinin Hazırlanması**

Bu çalışmada kullanılan Derinlemesine Görüşme Çerçevesi, kaynakça bölümünde yer alan temel metot kaynaklarından yararlanılarak, araştırma konusuna uyarlanmış bir yaklaşımla oluşturulmuştur. Görüşme çerçevesinin hazırlığı aşamasında öncelikle konuyla ilgili ne tür değişkenlerin sorgulanabileceği düşünülmüş, bu amaçla araştırma bağlamındaki temel kurumsal ve bireysel aktörlerin ve temel nesnelerin neler olduğu listelenmiştir. Bu noktada “görüşme katılımcısı”, “görüşülen kurum”, “ilgili kamu çalışanları”, “vatandaşlar”, “araştırılan yenilik”, “Türk e-devlet tecrübelerinin geneli” gibi olası eksenler listelenmiştir. Bu paralelde, araştırmanın konusu olan EDYBY üzerinde etkili olabilecek ana faktörlere dair genel kapsamlı eksen başlıkları listelenmiştir. Daha sonra tüm bu olası eksen başlıkları, anlamlı bir akış oluşturacak şekilde sıralanmış ve her eksen altında araştırma konusuyla ilgili olabilecek detaylandırıcı sorular tasarlanmıştır. Oluşturulan ilk Derinlemesine Görüşme Çerçevesi, TÜBİTAK bünyesinde yapılan bir örnek çalışma ile denenmiş, görüşme sonrası çerçeve üzerinde iyileştirmeler yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan nihai Derinlemesine Görüşme Çerçevesi dokümanı, EK-1’de yer almaktadır.

### **2.3.3. Nicel Veri Toplama: Anket Uygulaması**

Anket uygulaması, araştırmada ele alanın konularla ilgili, kapalı uçlu sorular sorulmasına ve sonrasında nicel analize imkan sağlayan bir yöntemdir. Anketlerde açık uçlu sorular da sorulabilir ancak anket uygulamaları genellikle kapalı uçlu sorulardan oluşacak şekilde uygulanmaktadır.

Anket tekniğinin en büyük avantajı, nispeten daha düşük maliyetlerle, çok sayıda kişiden ortak ve kolayca karşılaştırılabilir bir yapıda veri toplamaya imkan sağlamasıdır. En büyük dezavantajı ise, ele alınan konuyu derin ve detaylı şekilde ele almaya elverişsiz olması ve araştırma konusuyla çok ilgili bile olsa bazı verilere ulaşılamayabilmesidir. Saha çalışmaları öncesinde ön görülemeyen türden veriler, ankette yer almayan sorular nedeniyle sahada kalabilir. Anket tekniğinde ayrıca, veri kaynaklarının araştırma konusuyla ilgili söyleyebilecekleri, anket soruları üzerinden sınırlı sayıda seçeneğe indirgenmiş olabilir. Bu duruma karşı, anket uygulamalarında hem açık hem kapalı uçlu sorulara veya kısmen açık uçlu sorulara yer verilmesi bir tedbir olabilir. Ancak, böyle bir anket uygulaması, örneklemin çok sayıda üye içerdiği araştırmalar için çalışma maliyetini artıracaktır (Akşit, 2011; Neuman, 2009, s. 324).

Anket uygulamalarını doğru ve başarılı olabilmesi için incelenen sosyal bağlam içinden nasıl bir örnekleme ulaşıldığı kritik önemdedir. Anket tekniğinin temel varsayımı, çok yüksek sayıda birimin olduğu büyük bir popülasyon içinden nispeten küçük bir örneklemin alınması halinde, örneklemin sunacağı verilerin istatistiksel olarak popülasyonun istatistikleri hakkında güvenilir fikirler verebilecek olmasıdır. Ancak, bu varsayım, hatalı bir örneklem seçilmesi durumunda geçersiz olacaktır. Bir örneklemin bir popülasyon hakkında güvenilir bir fikir verebilmesi için

yeterince rastgele seçilmiş üyelerden oluşması gerekmektedir (Akşit, 2011; Neuman, 2009).

Bir örnek üzerinde anlatmak gerekirse, İstanbul'daki taksi şoförleri meslek grubu hakkındaki bir araştırmada, ana arterler üzerindeki taksi duraklarında sabahın erken saatinde yapılan bir anket uygulaması yeterince iyi bir örneklem oluşturmayacaktır. Birincisi, ana arterlerden uzak noktalarda, mahalle içi, otogar, alışveriş merkezi gibi yerlerde de çok sayıda taksi durağı bulunmaktadır ki, buralardaki taksi şoförleri araştırma konusunda çok farklı durum ve özelliklere sahip olabilirler. Ayrıca, sabahın erken saatinde yapılacak bir uygulama, önemli bir kısmı vardiyalı çalışan taksi şoförlerinin sadece belli bir bölümüne ulaşabilecek, söz gelimi gündüz mesaisi sonrası ikinci iş olarak taksicilik yapan meslek mensuplarının realitesini kapsamayacaktır. Böyle bir araştırmada en doğru bir örneklem oluşturma yaklaşımı, ilgili meslek odasında kayıtlı tüm meslek mensuplarının kayıtlarına ulaşmak ve bu kayıtlar arasından bilgisayar yoluyla rastgele bir aday katılımcı listesi oluşturmak olabilir. Ancak böyle durumlarda da, odaya kayıtlı olmayan meslek mensuplarının olması, oda kayıtlarının kısmen güncel olmaması gibi ihtimallerin de göz önünde bulundurulması gerekecektir.

Anket tekniğinde, çok sayıda kişinin sorulardan aynı anlamı çıkarması kritik önemdedir. Soyut, çoklu anlamda, anlaşılması zor veya yanlış anlamaya açık sorular, araştırma sonuçlarına oldukça yanıltıcı şekilde etki edebilir. Bu ihtimale karşı anket formlarında soruların son derece sade, basit ve pratik anlamda herkesçe aynı anlaşılacak şekilde hazırlanması gereklidir (Akşit, 2011; Neuman, 2009).

Anket uygulamalarında katılımcıların gruplandırılmış sorulara blok olarak aynı yanıtı vermesi, soruları dikkatle okumayıp geçiştirme bir yaklaşımla doldurup formu araştırmacıya teslim etmesi ve benzeri sorunlarla karşılaşılabilir. Bu tür sorunlarla karşılaşmamak için soru sayısının az, form tasarımının dikkat çekici ve

okunaklı olması önemlidir. Çok sayıda ve uzun ifadelerden oluşan bir anket uygulamasında, katılımcıların nitelikli bir odaklanma ile formları doldurmalarını sağlayacak özel ortamlar oluşturulmalıdır. Uzun sorular veya çok sayıda soru içeren bir anket uygulamasında formların ayaküstü doldurulması veya araştırmacının yokluğunda doldurulup iade edilmesi gibi durumlarda formlardaki veri kalitesi ciddi anlamda bozulacaktır (Akşit, 2011; Neuman, 2009).

Öte yandan, anket sorularına alınan yanıtların kalitesinin filtrelenebilmesi de önemlidir. Bir araştırmada bazı anket katılımcılarının alınan tüm önlemlere rağmen anket formlarını ciddiye almaksızın yanıltıcı verilerle doldurması ihtimali söz konusu ise, o zaman sorular arasında bu tür veri içeren formların özel amaçlı sorularla tespiti mümkündür. “Uykucu Sorusu” (*Sleeper Question*) denilen bir soru tipiyle, yanıtlar arasında makul olması düşünülemeyecek seçenekler yerleştirilebilir. Örneğin, “En çok sevdiğiniz sanatçı hangisidir?” gibi bir soruda gerçekte var olmayan bir isim yerleştirilerek bu seçeneğin hangi oranda seçilmiş olduğuna bakılabilir ve böylece formların doldurulduğundaki veri kalitesi hakkında fikir edinilebilir (Neuman, 2009, ss. 322-323).

Anket uygulamalarına en çok başvuru alan durumlardan birisi, araştırmacının belli bir konuda katılımcıların olumlu-olumsuz tutum ve değerlendirmelerini ölçmek istediği durumlardır. Bu tür araştırmalarda en yaygın kullanılan tekniklerden birisi, 3, 5 veya 7 seçenek içeren ve nötral bir yanıt seçeneği etrafında olumlu ve olumsuz seçeneklerinin simetrik olarak yerleştirildiği sorular sorulmasıdır. Veri tasarımında bu tür bir ölçeklendirmeye Likert Skalası (Ölçeği) veya Tutum Ölçeği denmektedir (Akşit, 2011; Neuman, 2009).

Anket uygulamaları sonucu toplanan verilerin analizinde, anket sorularının yanıt seçeneklerinin her birisine birer sayısal değer atanır. Böylece, farklı katılımcıların hangi soruda hangi seçeneği seçtiğine bağlı olarak, ankette ölçülmeye

alışan değişkenler için sayısal değerler hesaplanır. Değişkenlerin betimleyici ve çıkarımsal istatistiklerinin araştırma konusu açısından anlamlandırılmasına çalışılır. Bu amaçla Korelasyon Testi ve KiKare testi gibi istatistiksel tekniklere başvurulur (Akşit, 2011; Neuman, 2009).

#### **2.3.4. Anket Formunun Hazırlanması**

Bu çalışmada kullanılan Anket Formu, kaynakça bölümünde yer alan temel metot kaynaklarından yararlanılarak, araştırma konusuna uyarlanmış bir yaklaşımla oluşturulmuştur. Anket Formu'nun oluşturulması alışması, Derinlemesine Görüşme erevesi'nin hazırlanmasından sonra gerçekleştirilmiştir. Bu aşamada, araştırmada ne tür temel verilerin llmesi gerektiği, Derinlemesine Görüşme erevesi'nin son şeklinde de faydalanılarak, kapalı uçlu sorular şeklinde tasarlanmıştır. Tasarlanan soruların tamamı, öncelikle değer kümesi, anlamı ve kapsam sınırlarıyla somut anlamda bir değişken tanımlayacak şekilde uzunca oluşturulmuştur. Daha sonra bu uzun cümleler, nitelikli bir değişken tanımını sakatlamayacak sadeliğe indirgenmeye çalışılmıştır. Anket sorularının hazırlanması aşaması, aynı zamanda kavramsal çerçevenin de ortaya çıkarıldığı nitelik ve içerikte yürütülmüştür. Anket sorularının nihai haline getirilmesiyle beraber, ortaya çıkan değişkenler arası ilişkiler grafiksel bir çizime aktarılmıştır.

Oluşturulan ilk Anket Formu, TBTAK BLGEM bünyesinde yapılan 3 örnek çalışma ile denenmiş, denemeler sonrası formlar üzerinde yanlış ve eksik anlamaları önleyici çeşitli iyileştirmeler yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan nihai Anket Formu dokümanı, EK-1'de yer almaktadır.

#### **2.4. İşlem**

Veri toplama çalışmaları için öncelikle hakkında veri toplanacak e-devlet yenilikleriyle ilgili kamu kurumları ve bu kamu kurumlarının hangi birimlerinden kimlerden bilgi edinileceğinin bir listesi oluşturulmuştur. Veri kaynaklarının somut

olarak adreslenmesinin ardından, tezin hazırlandığı T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün bilgisinde, araştırmayı destekleyen TÜBİTAK makamlarından veri toplanacak merkezi kamu kurumlarına, gerekli destek ve işbirliklerini talep eden resmi yazılar çıkarılmıştır.

#### **2.4.1. Derinlemesine Görüşmelerin Gerçekleştirilmesi**

Derinlemesine görüşme çalışmaları için, TÜBİTAK BİLGEM Başkanlık makamından ilgili kamu kurumlarına yazılan resmi destek talep yazıları araştırma ekibi tarafından ilgili makamlara elden ulaştırılmış ve derinlemesine görüşme randevuları talep edilmiştir. Görüşme randevularının talep edildiği sırada, araştırma tasarımında önceden planlanmış olduğu üzere görüşme çerçevesini oluşturan sorular görüşme randevusu veren makamlara elden arz edilmiştir.

Araştırmanın merkezi idarelere yönelik kısmında, planlanan randevu günlerinde ilgili makamların Ankara'daki ofislerinde yaklaşık 2 saat süreli görüşmeler yapılmıştır.

Araştırmanın yerel idare kısmında ise, ilçelerde yapılacak araştırmalara ilçe idarelerinin desteğini sağlamak amacıyla yerel araştırma yapılan her bir yenilik için merkezi idarelere resmi yazı yoluyla muvafakat talebinde bulunulmuş ve olumlu yanıtlar alınmıştır. Merkez kurumların onayıyla sonuçlanan resmi yazışma, telefon ve e-posta iletişimlerinin ardından, yerel idarelerdeki yetkililerle derinlemesine görüşmelere geçilmiştir.

Yapılan hiçbir derinlemesine görüşmede, ses ve görüntü kaydı teklif edilmemiş, dijital kayıt yerine en az 2 kişi tarafından elle notlar alınmıştır. Görüşme notları görüşmelerin hemen ardından bilgisayara aktarılmıştır. Bu notlar kullanılarak, görüşmeleri müteakip 1 ila 5 gün içerisinde görüşme notları cümlelere dönüştürülerek ilk taslak görüşme senaryoları oluşturulmuştur. İlk taslak senaryo dokümanlarında, dinleyicilerin yanlış anlama veya yanlış hatırlamalarına ya da



konuşmacıların ifade seçimlerindeki anlık seçimlerine bağlı olarak ortaya çıkabilen ve düzeltilmesi gereken noktalar, görüşme yapılan makamlarca tashih edilmiştir. Tashih edilmiş Derinlemesine Görüşme Senaryoları tez dosyasına görüşme yapılan makamlarca onaylanmış içerikler olarak, ilgili onay yazışmaları eşliğinde, dâhil edilmiştir.

Derinlemesine görüşme çerçevelerinin ilgili makamlara önceden arz edilmiş olması, görüşmelerde ses kaydı alınmamış olması ve görüşme sonrası senaryo metinlerinin görüşülen bürokratlarca tashih edilmesi, metodolojik ilkeler bağlamında çeşitli açılardan sorgulamaya açıktır. Ancak araştırmadaki bu yöntem tercihi, araştırmanın yapıldığı bürokratik, politik ve kültürel koşulların bir kaçınılmazı olarak değerlendirilmelidir.

Günümüzde, sadece Türkiye'ye özgü olmayan, dünyada yaygınca karşılaşılan bir durum olarak bürokrat, sanatçı, iş adamı ve kanaat önderi gibi, söylemleri haber değeri taşıyan birçok kişinin, uzunca bir konuşmasının satır aralarından medyaya yansıyan bazı demeçlerinden ötürü ağır eleştirilere maruz kaldığı görülmektedir. Bu tür durumlarda, ilgili bürokratlar birçok sefer, sözleri arasında yanlış anlamaya ve yorumlamaya açık bir ayrıntının, söylendiği bağlamdan koparılarak tartışılıyor olmasından ve politik bir bağlamla ilişkilendirilerek medyaya yansıtılmasından yakınmaktadır.

Bu nedenle, yayınlanacak bir yazılı içeriğe esas teşkil etmek üzere, spontane sorulacak sorulara spontane yanıt verilmesini öngören, alınan demeçlerin herhangi bir tashihe konu olmadan yayınlanacağı bir çalışmada demeç veren taraf olmak, bir bürokrat için hem kişisel, hem de kurumsal açılardan riskli bir karar olacaktır. Bir bürokrata iletilecek bu yönde bir talep, bir bakıma tek taraflı hazırlanmış bir talep olacaktır ki, böyle bir talebe alınacak bir ret yanıtının yasal, insani, akli ve ahlaki dayanakları, en az ilgili talep girişiminin dayanakları kadar güçlü olacaktır. Bu

nedenle, sürecin tasarımı bürokratlara düşüncesizce bir teklif olabilecek böyle bir talep hiç iletilmemiş, görüşme sorularının önceden paylaşılacağı, ses kaydı alınmayacağı ve son metinlerin tashihlerine açık olacağı peşinen ifade edilmiştir. Ayrıca, Daire Başkanı ve İstanbul gibi bir metropolde bir kamu kurumunun ilçe yöneticisi gibi konumlardaki bürokratların ajandalarındaki yoğunluk arasında 20 sayfayı aşkın görüşme metinlerinin tashihine ayırabilecekleri zamanın çok kısıtlı olacağı bilindiğinden, içerik onaylarının ardından süreç, bürokratların sonradan fark edebilecekleri ifade hataları için ek düzeltmelere açık tutulmuştur.

Öte yandan, araştırma sürecinde TÜBİTAK içinde yapılan ilk deneme uygulamasında, soruların önceden paylaşıldığı ve içeriğin sonradan tashih edildiği koşullarda da tasarlanan derinlemesine görüşmenin araştırma amaçları açısından çok kullanışlı veriler sağlayabileceği görülmüştür. Ayrıca, gerçekleşen derinlemesine görüşmelerde elde edilen birçok verinin, soruların önceden paylaşılmadığı koşullarda, zaman kısıtı ve gözden kaçırma gibi nedenlerle, doğal olarak, ortaya çıkamayacağı görülmüştür. Bu açıdan, görüşme çerçevelerinin bürokratlara önceden verilmiş olması, muhtemel dezavantajlarının yanında fiilen tecrübe edilen avantajlarını da beraber getirmiştir.

Son tahlilde, derinlemesine görüşme yönteminde bu tez çalışmasında tercih edilen yaklaşımın, araştırmanın amaç ve sonuçlarına kritik düzeyde bir olumsuz yansımalarının olmadığı, hatta bir çok bakımdan olumlu yansıdığı düşünülmektedir.

#### **2.4.2. Anket Uygulamalarının Gerçekleştirilmesi**

İlçe idarelerinde yapılan derinlemesine görüşmelerle aynı gün içinde, alt kademe memurlara anket uygulanmıştır. Böylece, derinlemesine görüşmelerin ardından araya girecek zamanda ilçe yöneticileri ile memurları arasında oluşacak doğal iletişimlerin, memurların anket yanıtlarını etkileme olasılığının azaltılması amaçlanmıştır. Bununla beraber, bazı anket uygulamaları aynı günde

gerçekleştirilemeyip bir kaç gün sonrasında yapılabilmiş, ayrıca Kartal ve Sultanbeyli Vergi Dairelerinde, anket verilerinin sayısının arttırılması amacıyla ikinci bir oturum daha gerçekleştirilmiştir. Sonradan yapılan ek uygulamalarda, memurlara anket konusunu bilip bilmedikleri, bir duyumları varsa ne olduğu sorulmuştur. Bu sorulara karşın, memurların hiç birisi anket içeriğine somut bir aşinalık belirtmemiş, bazıları kulaktan duyma bir söylenti olarak bazı arkadaşlarının bir anket uygulamasına katıldığını duyduklarını ifade etmişlerdir.

Anket uygulamasında, anket formlar hiç bir katılımcı veya kurum yöneticisi ile önceden veya sonradan paylaşılmamıştır. Anket katılımcılarının her biri, tüm soruları ilk defa anket sırasında görmüştür.

Anket uygulamalarında katılımcıların uygulamaya nitelikli bir zaman dilimi ayırmalarına özellikle dikkat edilmiştir. Bu amaçla, ilçelerdeki resmi yetkililere, anket formlarının kapsamlı olduğu (7 sayfa, 66 soru) belirtilmiş, soruların araştırma için çok değerli verileri adreslediği ve bu verilerin nitelikli bir odaklanma olmaksızın toplanması halinde güvenilirliğinin ciddi anlamda azalacağı özellikle vurgulanmıştır. Bu bağlamda, ilçelerdeki yetkililerden, ankete katılacak memurlarının dairedeki günlük işleri aksatmamak kaydıyla nitelikli bir zaman dilimlerinin bu işe tahsisi için izin ve destekleri arz edilmiştir.

İlçelerdeki yerel yetkililerin desteği ve katılımcı memurların ilgileri sayesinde, tüm uygulamalarda anket formlarına nitelikli bir odaklanmaya imkan sağlayacak şekilde bir zaman dilimi, gün içinde adı konmuş, bağımsız bir faaliyet olarak araştırmaya ayrılmıştır. Memurların bir kısmı anket için tahsis edilmiş odalarda, bir kısmı ise grup halinde buldukları görev yerlerinde, farklı herhangi bir işle uğraşmaksızın ve sessiz bir ortamda, adeta bir test çözme ciddiyetinde formları doldurmuşlardır. Yalnızca 2 veya 3 memurun uygulama anında ellerinde bulunan kritik işleri, anket uygulaması için blok bir zaman dilimine imkan vermemiştir. Bu

memurlardan, tüm formu doldurmamaları, en kritik bir kaç başlıktaki soruları nitelikli odaklanma ile doldurmaları, diğer soruları boş bırakmaları istenmiş, böylece bu formlardaki verilerin de mevcut olduğu kadarıyla nitelikli odaklanma ile sunulmuş olması sağlanmıştır. Katılımcıların anket uygulamalarına gösterdikleri ilgili odaklanma, uygulamalar sonrasında teşekkür ve taktir ifade edici geribildirimlere yansımıştır.

Sonuç itibariyle, anketteki soru sayısının çokluğuna ve bazı soruların uzun ifadelerine rağmen, anket uygulamasıyla elde edilen verilerin güvenilir niteliklerde olduğu düşünülmektedir.

## **2.5. Verilerin Çözülmesi**

Derinlemesine görüşmelerin senaryo metninin oluşturulmasından sonra senaryo metinleri, saha notları ve anket formlarındaki yazılı görüşler 3 kademeli bir metin analizine alınmıştır. Açık Kodlama, Eksenel Kodlama ve Seçici Kodlama şeklinde isimlendirilen (Neuman, 2011, s. 510-514) bu analiz adımlarında sırasıyla şu işlemler yapılmıştır:

**1- Açık Kodlama (*Open Coding*) (Neuman, 2011, s. 511):** Tüm metin içerikleri 6 adet açık kod ile işaretlenerek, 427 parça halinde tematik kategorilere ayrıştırılmıştır.

**2- Eksenel Kodlama (*Axial Coding*) (Neuman, 2011, s. 512):** Açık Kodlama ile listelenmiş metin parçaları, aralarındaki sebep-sonuç, geçiş, çıkarsama, birbirini destekleme, vurgulama, vurgusunu azaltma vb ilişkiler dikkate alınarak, tematik eksenlerde toplanmış alt parçalara ayrıştırılmıştır. Bu aşamada, kendi içinde ana eksen ve alt eksen şeklinde organize olmuş toplam 36 eksenel kod ile, 601 metin kodlaması yapılmıştır. Bu aşamada, bir tam metnin parçalara ayrıştırılmasının doğuracağı bütünlük ve ilişki kaybına karşı özellikle dikkatli çalışılmış, birçok metin

parçası birden fazla aksnel kodla işaretlenerek bağlam eksenleri arası bağlantılar korunmaya özen gösterilmiştir.

**3- Seçici Kodlama (*Selective Coding*) (Neuman, 2011, s. 514):** Eksnel Kodlama ile listelenmiş metin parçaları ve anket verilerinin istatistiksel analizleri kullanılarak, bir dizi ortak anlam önermeleri oluşturulmuştur. Eksnel Kodlama ile oluşturulmuş her bir metin parçası için, metin parçasının hangi anlam önermesini desteklediği analiz edilerek kaydedilmiştir. Ortak anlam önermelerinin her biri için birer Seçici Kod tanımlanmıştır. Tüm Eksnel Kodlu metin parçaları bu Seçici Kodlar ile işaretlendirilmiştir. Bu aşamada metin parçalarının Seçici Kodlar'la olan ilişki düzeyi üç seviyede kategorize edilmiştir. Bahsi geçen önermeler arasında anlamlı sayıda farklı ifade ile ve anlamlı düzeyde vurgu toplamıyla desteklenen önermeler, araştırmanın anlamlı bulguları olarak değerlendirilmiştir (Acar ve Sey, 2006).

Nicel verilerinin çözümlenmesi aşamasında, araştırma bulgularının güvenilirliğini kategorik olarak desteklemek amacıyla, verilerin yorumlanmasında ihtiyatlı bir yaklaşım (Akşit, 2011; Akşit, 2012) ilke edinilmiştir. Bu ilke çerçevesinde, e-devlet yeniliklerinin kullanımlarının yaygınlaşmasını etkileyen faktörlere dair değişkenlerin doğasını yorumlayan betimleyici istatistikler analiz edilmiş ve belli eşliğinin üzerindeki dikkat çekici bulgular kaydedilmiştir.

Nicel analiz aşamasında ayrıca, değişkenler arasındaki ilişkileri test eden çıkarımsal istatistik teknikler kullanılmış, araştırmanın hipotezleri test edilmiş ve bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında elde edilen önemli ilişkiler bulgu olarak kaydedilmiştir. Süreçte, Microsoft Excel'in kullanıcı dostu görsel destek özellikleri kullanılarak, 88 değişkenin tamamı arasındaki her türlü korelasyon katsayısı ve KiKare test değerleri otomatik olarak incelenmiş ve anlamlı çok sayıda çıkarımsal bulgu görsel olarak işaretlenerek otomatik bir listeye aktarılmıştır. Kavramsal çerçevedeki değişkenlerin ağırlıklı olarak sıralama ölçeğinde (*ordinal scale*) tanımlı olması, korelasyon katsayılarının kullanılabilirliğini azaltmaktadır. Ancak, Likert

ölçeğinde ölçülen değişkenler arasında, 0,5 üzerinde bir korelasyon katsayısının anlamlı olarak değerlendirilebileceği yönündeki görüş nispeten güvenilir bir varsayım olarak benimsenmiş, -0,10 ile +0,10 arasındaki korelasyon katsayıları tamamen güvenilir kabul edilmiştir.

Araştırmanın nicel bulguları için nitel kanıtlar, nitel bulguları için nicel kanıtlar belirlenmiş ve tüm bulgular mevcut olan tüm nicel ve nitel kanıtlar eşliğinde kayda geçirilmiştir. Bazı zayıf nicel kanıtlar güçlü nitel kanıtların yanında, bazı zayıf nitel kanıtlar da güçlü nicel kanıtlar yanında araştırmanın bulgularına dayanak olarak listelenmiştir. Tüm bulgular için zayıf ve güçlü olarak değerlendirilen kanıtlar açıkça ayırt edilerek sıralanmıştır.

## **2.6. Araştırmanın Kısıtları**

Tez çalışmasının tanımlı kapsamı, ortaya çıkan bulguların dayandığı kanıtların kanıt gücünü 5 ayrı açıdan sınırlandırıcı bir çerçevede bulunmaktadır. Araştırmada elde edilen verilerin yorumlanması, bulguların ifade edilmesi ve önerilerin oluşturulması gibi tüm aşamalarda bu çerçeveye titizlikle dikkat edilmiştir. Metnin birçok yerinde bu çerçeveye atıflar olmakla birlikte, bu çerçevenin her bir noktada sürekli tekrarı da gereksiz görülmüştür. Ancak, tez çalışmasının herhangi bir başlığı altındaki herhangi bir içerik, özellikle vurgulanmamış bile olsa, bu çerçeve kısıtlarına uygun ele alınmalı ve değerlendirilmelidir.

Araştırmacı, bu çalışma içeriğindeki hiçbir ifadede bu kısıtlılıkları yok sayma veya ihmal etme anlamına gelecek bir imada bulunmamaktadır.

Öte yandan, adil ve dengeli bir yorumlama için araştırma bulgularının dayandığı kanıtları güçlendirici nitelikteki olguların da dikkate alınması önemlidir. Araştırmanın kanıt gücünü sınırlandırıcı kısıtlar ve güçlendirici olgular ayrı birer alt başlık altında aşağıda sunulmuştur.

### **2.6.1. Kanıt Gücünü Sınırlayıcı Olgular**

Bir araştırmada bulgu ve sonuçların ifade edilifinde ileri sürölen argümanların eldeki verilerle destekleniyor olması, eldeki verilerin kapsamından büyük hükümler inşa edilmemesi ve genellemeye elverişli ifadelerin genelleme koşul ve sınırlarının belirtilmesi, özellikle niteliksel çalışmalarda kritik önemdedir (Akşit, 2011; 2012). Akşit, bu ilkelerin gereğine uygun olan ihtiyatlı yaklaşım için birçok anlatımında “araştırmacının haddini bilmesi” ifadesini kullanmaktadır (2011; 2012). Bu çerçevede, bu araştırmada ileri sürölen bulgu ve sonuç ifadelerin dayandığı kanıt gücünü sınırlayan olgular aşağıda açıkça ifade edilmektedir.

**1- Doğrudan Vatandaş Temsilinin Olmıyışı:** Bu tez çalışmasında elde edilen verilerin tamamı, sadece, resmi görevli kimlikleri ile müracaat edilmiş olmak üzere, belli sayıda kamu çalışanından alınmıştır. Ele alınan sosyal, iktisadi, idari, teknik ve insani olgular ve sorunsallar, bizzat vatandaşlarca ifade edilmiş, vatandaş kaynaklı veriler olmaksızın çalışılmıştır. Kamu çalışanlarının paylaştığı, vatandaşlar hakkındaki verilerin, en dikkatli ve titiz gözlemlere dayandığı durumda bile, böyle bir araştırma tasarımının kamu çalışanı – vatandaş ayrımında belli ölçüde tek taraflılık içermesi kaçınılmaz olacaktır. Tez çalışmasının tüm içeriğı bu açıdan kısıtlanmış bir çerçeve dâhilinde ele alınmalıdır. Ancak, bu tez çalışması, çok daha uzun ve kapsamlı bir araştırma programının bir parçası olup ana programın ikinci fazında hem bürokrasi, hem de vatandaş tarafından izomorfik özellikte veriler toplanacak ve her iki kaynaktan alınan veriler karşılaştırmalı olarak analiz edilecektir.

**2- Kurum Temsilinin Kısıtlılığı:** E-devlet hizmetlerini geliştirmeye ve bunların vatandaşlarca kullanımını yaygınlaştırmaya yönelik çalışmalar, yalnızca 2 bakanlık için yapılmıştır. Bu iki bakanlığın çok sayıda diğere-devlet yenilikleri mevcut olduğı gibi, Türkiye Cumhuriyeti hükümetinin 20’den fazla diğere bakanlıklarına bağılı olan ve olmayan çok sayıda kamu kurumunun çok sayıda ve çeşitli e-devlet yenilikleri bu tezde vaka düzeyinde ele alınmamıştır. Örneğın, ülke genelindeki tüm belediye, il

özel idaresi vb düzeyde yerel idarenin işletmekte olduğu çok sayıda e-devlet uygulaması da bu tezde vaka düzeyinde ele alınmış bulunmamaktadır. Bu durumda, araştırmanın Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının kurum bazında analiz gerektiren noktalarda temsil gücünün kısıtlı olduğu çok açıktır.

**3- Vaka Temsilinin Kısıtlılığı:** Türkiye Cumhuriyeti kamu kuruluşlarının tüm e-devlet uygulamalarının binlerle ifade edilen sayıda olduğu düşünüldüğünde, yalnızca 2 e-devlet yeniliğini vaka olarak ele alan bu çalışmanın, vaka boyutundaki temsil gücünün de kısıtlı olduğu açıktır.

**4- Coğrafi Temsilin Kısıtlılığı:** Araştırmanın Türkiye Cumhuriyeti'nin 81 ilinden yalnızca birisinde ve 958 ilçesinden sadece üçünde yerel saha çalışması içeriyor olması, araştırmanın coğrafi temsil gücünü de önemli ölçüde kısıtlamaktadır.

**5- Kamu Çalışanı Temsilinin Kısıtlılığı:** Araştırmada, ele alınan bürokratik bağlam içinden toplanan veriler toplam 78 kamu çalışanından toplanmış bulunmaktadır (61 anket katılımcısı, 17 derinlemesine görüşme katılımcısı). Bu sayıların araştırmada ele alınan bağlamı sayısal temsil gücü yeterli olmakla beraber (N=697, n=61, Güvenilirlik Seviyesi=%95 için hata marjı azami  $\pm$ %12), ülke geneli kapsamındaki yorum ve değerlendirmeler için kısıtlı bir kanıt gücü oluşturacağı açıktır. Bunun nedeni örneklemin tam olarak rastgele olmaması ve ülke geneli için çok küçük olmasıdır.

## **2.6.2. Kanıt Gücünü Destekleyici Olgular**

### **1- Merkezi Kaynakların Genele Hâkim Görüş Açısı:**

Araştırmaya veri sağlayan merkezi yönetim yetkililerinin görevleri ve tecrübeleri itibarıyla ülke geneline hâkim görüş açlarına sahi olmaları, ülke geneline dair paylaşımlarının kanıt gücünü kuvvetlendirici bir olgudur.



## **2- Yerel Kaynakların Bir Çok İl ve İlçede Tecrübeleri:**

Araştırmaya veri sağlayan yerel yönetici ve uzmanların görevleri ve tecrübeleri itibariyle daha önce birçok farklı ilde ve ilçede görev yapmış olmaları, ülke geneline dair sağladıkları nicel ve nitel verilerin kanıt gücünü kuvvetlendirici bir olgudur.

## **3- İletişim Çağında Bireyin Genişleyen Görüş Alanı:**

Bilgi ve İletişim Çağı'nda bireyin, herhangi bir konuda farklı ve ıraksak bağlamlara dair kapsamlı içeriklere televizyon, radyo, telefon ağları ve İnternet aracılığıyla erişebilmesi ve artan fiziksel mobilitesi nedeniyle, ortalama bir bireyin toplumsal konulardaki görüş açısı genişlemekte, uzamakta ve derinleşmektedir. Şüphesiz bu durum, özellikle Sayısal Bölünme gerçekliğiyle beraber düşünüldüğünde, bir toplumsal bağlamdaki herkes için geçerli olmayabilir. Ancak, belli bir meslek alanında eğitilmiş ve tecrübeli bir grup teknisyen, uzman ve idareci söz konusu olduğunda, bu olgu, gruptaki her bireyin sunduğu nicel veya nitel veriler için kanıt gücünü kuvvetlendirici bir faktördür.

## **4- Katılımcıların bir Vatandaş Statüsünün de Olması:**

Araştırmaya veri sunan veri kaynaklarının tamamına resmi görevlerindeki kimlik ve statüleriyle muhatap olunarak ulaşılmış ve araştırma sorularına bu kimlik ve statüleriyle yanıt vermişlerdir. Ancak, söz konusu kaynakların aynı zamanda başka kamu kurumlarından (hatta yer yer kendi kamu kurumlarından da olabilir) hizmet alan birer vatandaş statülerinin de olması, olaylara bir vatandaş gözüyle bakabilmelerini sağlayıcı bir olgudur. Bu durum, kamu çalışanlarından vatandaşlar hakkında toplanan verilerin vatandaşların gerçek bakış açısını yansıtabilmesi noktasında kanıt gücünü kuvvetlendirici bir faktördür.

## **5- Katılımcılarının Farklılıkları ve Nicel Verilerde Yüksek Mutabakat:**

Araştırmaya veri sağlayan kamu çalışanlarının yaş, eğitim, tecrübe, meslek ve bürokratik hiyerarşideki görev ve konumları dikkate alındığında, bireyler arasında birçok boyutta önemli farklılıklar olduğu görülecektir. Söz gelimi, anket çalışmalarına katılan memur ve uzmanların tecrübe dağılımlarına bakıldığında B1 bakanlığının 31

çalışanı ile B2 bakanlığının 30 çalışanlarının tecrübe sürelerinin dağılım eğrilerinin birisinin yukarı doğru, diğerininse aşağı doğru bakan bir çan eğrisine yakın oldukları görülecektir. İki bakanlığın faaliyet ve uzmanlık alanları arasındaki farklılıklar, vatandaşlara sundukları hizmetlerin farklılıkları, buna bağlı olarak memurların muhatap oldukları vatandaşların profil farklılıkları ve benzeri diğer çeşitlilik boyutları da söz konusudur. Toplam 61 kamu çalışanı, anket sorularına yer yer %75, %85, hatta %95'in üzerinde oranlarda aynı yanıtları vermişlerdir. %50'lik 2 temel dilimi kendi içinde ve birbirleri arasında bu denli çeşitlilik gösteren bir örneklemede, bazı sorularda bu denli yüksek oranda mutabakat ortaya çıkıyorsa, bu durum, ilgili nicel verilerin kanıt gücünü kuvvetlendirici bir nedendir.

#### **6- Katılımcılarının Farklılıkları ve Nitel Verilerde Yüksek Mutabakat:**

Araştırmaya nicel veri sağlayan kamu çalışanları arasında bir önceki maddede belirtilen çeşitlilikler nitel veri kaynakları için de geçerlidir. Araştırmada toplanan nitel veriler için de yer yer bir birine çok yakın, hatta neredeyse aynı ifadelerle verilere ulaşılmıştır. Bu durum, ilgili nitel verilerin kanıt gücünü destekleyici özelliğindedir.

#### **7- Literatüre Uyumluluk:**

Araştırma bulgularının (ve önerilerinin) tamamına yakını ilgili literatür kayıtları ile yüksek düzeyde uyumludur. Gerek Türkiye'de, gerekse dünyanın diğer yerlerinde yapılmış araştırmalar, hazırlanmış rapor ve analizler vb kaynaklardaki kayıtlar, araştırma bulgularıyla ve önerileriyle aynı, benzer veya paralel çok sayıda içeriğe, bilgiye ve bulguya yer vermektedir. Bu durumun, araştırma bulgularının kanıt gücünü kuvvetlendirici bir gösterge olduğu düşünülmektedir.

#### **2.6.3. Etik Çerçeve**

Tez çalışmasının tüm detayları ve yönleriyle bilimsel etik kurallarına (Akşit, 2011; Akşit, 2012; Kümbetoğlu, 2008, ss. 74-75, 91, 103-104, 177-188; Neuman, 2009, ss. 143-160) uygun yürütülmesine en yüksek düzeyde titizlik ve hassasiyet

gösterilmiştir. Bu noktada dikkat edilen hassasiyetlerden başlıca 7 tanesi aşağıda listelenmektedir.

Bu hassasiyetlerin gerektirdiği titiz ve ölçülü yaklaşım, tezin sonuç ve önerilerinin hüküm ve anlamlarını sınırlandırıcı çerçevelerde çok açıkça vurgulanmıştır. Tezin amaç, içerik ve sonuçlarına yönelik olası bir etik eleştiri, muhtemelen yayınlanan içeriğin bağlamsallık ilkesine uygun ele alınmamış olmasından kaynaklanacaktır.

### **1- Kaynaklara Referans Disiplini:**

Tez çalışması boyunca farklı kaynaklardan yararlanılarak oluşturulan içerik ve söylemlerde yararlanılan kaynaklara açıkça referans verilmesine tam özen gösterilmiştir. Tez dokümanı ile farklı kaynaklar arasında olası benzerlikler yalnızca ve yalnızca, benzer olay ve olgular üzerindeki benzer gözlemlerin paralel yorumlarından ibaret olabilir.

### **2- Politik Yanlış Anlamalara Karşı Özenli Yaklaşım:**

Çalışma içeriğinin ve sonuçlarının politik bir amaç veya eğilime atfedilebilecek herhangi bir yanlış anlamaya yol açmaması için tüm süreç boyunca titiz, ölçülü ve objektif bir söyleme en yüksek düzeyde özen gösterilmiştir. Bu noktada olumlu tespitlerin bir propaganda söylemi, olumsuz tespitlerin ise birer eleştirel manifesto gibi algılanmasına yol açabilecek mübalağalı ve total ifadelerden uzak durulmuştur. Olumlu tespitler kaydedilirken olumsuz örneklerin, olumsuz tespitler kaydedilirken ise olumlu örneklerin varlığı kabul edilmiştir.

### **3- Olumsuz Tespitlerde Kişiselleştirmelerden Kaçınma:**

Bir bilimsel araştırmada olumsuz tespitlerin yapıldığı bağlamlarda spesifik kişi ve kurumların işaret edilmesi bir çok zaman eleştirel düşünce ilkelerine hizmet etmeyeceği gibi, araştırmanın bulgu ve sonuçları üzerinde nitelikli değerlendirme imkanlarını ket vuracak, polemik seviyesinde tartışmalara yol açacaktır. Buradan hareketle, çalışma boyunca e-devlet tecrübeleri hakkında olumsuzluklardan

bahsedilen noktalarda, herhangi bir kişi veya kurum kesinlikle işaret edilmemiştir. Tam tersine, olumsuz tespitler hiçbir kişi veya kurum referansı olmayan genel kapsamlı sorulara ilişkin yanıtlardan oluşturulurken, olumlu tespitler ise çalışmanın en başında ön araştırmalar sonucu iyi örneklerle yer verildiği tespit edilen vakalardan edinilmiştir. Bununla beraber, iyi pratiklerin kesinlikle bu 2 vakadakilerle sınırlı olmadığı açıkça vurgulanmıştır.

#### **4- Yönlendirici Sorulardan Kaçınma:**

Veri toplama aracı olarak kullanılan Anket ve Derinlemesine Görüşme tekniklerinde kullanılan sorularda, veri kaynaklarını olumlu veya olumsuz bir yanıtla yönlendirici bir ifadeye yer verilmemesine azami dikkat gösterilmiştir. Anket Formu ve Derinlemesine Görüşme Çerçevesi dokümanlarında bazı soruların yanıtları olumsuz olabileceği, bazı soruların yanıtları olumlu olacağı tahmin edildiği halde, süreçte bu soruların hiçbirisi olası yanıt içeriğinden ötürü araştırma dışında tutulmamıştır. Araştırmada müracaat edilen kurumlar, araştırma sorularında tek bir kelime bile düzeltme veya yönlendirmede bulunmamıştır.

#### **5- Bilgilendirilmiş Gönüllü Katılım:**

Araştırmaya bilgi sağlayan tüm kaynaklar, araştırmanın amaç ve yöntemine dair yazılı ve sözlü yollarla detaylıca bilgilendirilmiş ve araştırmaya katılımları gönüllü buldukları koşullarda gerçekleşmiştir (Kümbetoğlu, 2008, s.104; Neuman, 2009, s. 149).

#### **6- Kişisel Bilgi Mahremiyetinin Korunması:**

Araştırmaya bilgi sağlayan tüm kaynakların kişisel bilgi mahremiyetine azami özen gösterilmiş, araştırma içeriğinde hiçbir katılımcının herhangi bir kişisel bilgisi kendi rızası dışında içeriğe yansıtılmamıştır. Alıntılanan veri cümleleri, katılımcıların isimleriyle değil, anonim kodlarıyla birlikte kullanılmıştır. Araştırmaya bilgi sağlayanlar arasında Önsöz'deki teşekkür listesinde adı geçen kamu personelinin teşekkür listesinde isimlerinin geçmesi için bile bu kişilerden tek tek izin alınmıştır.

#### **7- Desteklerin İfadesi:**

İlgili kişi ve kurumların araştırmaya sundukları destekler tezin ilgili kısımlarında açıkça ifade edilmiş ve çalışmanın tüm bu kişi ve kuruluşların emek ve desteklerinin ortak bir ürünü olduğu açıkça kayda geçirilmiştir.

### 3. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu tez çalışmasında Türkiye Cumhuriyet devlet organizasyonu içerisinde, 2 ayrı bakanlığın birer merkez ve 3'er ilçe teşkilatından veri toplanmıştır. Veri analizleri sonucunda ulaşılan bulgular listelenmeden önce, araştırma bulgularının anlam yükünü, genellenebilirliğini ve kanıt gücünü kısıtlayan temel kısıtlar ve bulguların değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken temel ilkeler, birer alt başlıkta listelenecektir. Bulguların, bu kısıtlara ve ilkelere uygun anlaşılması ve değerlendirilmesi özellikle önemli bulunmaktadır.

Kısıt ve ilkelerin ardından, araştırmaya veri sağlayan kamu kurumu çalışanlarının bakanlık, ilçeler, yaş, cinsiyet ve eğitim durumlarına göre dağılımları sunulacaktır. Bu bilgiler, nitel ve nicel veriler için 2 ayrı alt başlık halinde gösterilecektir.

#### 3.1. Bulguların Hüküm Çerçevesi

Araştırma bulgularının herhangi bir okuyucu veya değerlendirici tarafından daha doğru anlaşılması ve değerlendirilmesi için gerekli olabilecek ilke ve ön beyanlar noktasında, 10 vurgu kritik derecede önemli görülmektedir. Tüm bulgular, bu vurguların oluşturduğu çerçeveye dâhilinde kaydedilmiş olup, hiçbir bulgu bu çerçeve dışına taşıyacak hiç bir hüküm veya imada bulunmamaktadır.

**1- Kısıtlar:** Araştırmanın, "3.1 Araştırmanın Kısıtları" başlığı altında listelenmiş ve açıkça ifade edilmiş olan kısıtları nedeniyle, araştırma bulguları, somut ve nitelikli kanıta dayanmayan genellemelerden kaçınma ilkesince, ihtiyatlı yaklaşımlarla (Akşit, 2011; Akşit, 2012) ifade edilmiştir. Bulgular, bu kısıtlar dikkate alınarak değerlendirilmelidir.

**2- Pratik Kullanışlılık:** Araştırma bulgularının, kısıtlarına ve hüküm çerçevesine uygun ele alınmak kaydıyla, “3.1.1 Kanıtları Güçlendirici Olgular” başlığı altında listelenmiş faktörlerin de desteğiyle, son tahlilde hem kuramsal, hem de uygulamalı kullanımlar için pratik anlamda kullanışlı olduğu düşünülmektedir.

**3- Bağlamsallık:** Bulgu ifadeleri üzerine konuşlu oldukları bağlamlarla birlikte ele alınmalı, herhangi bir kısım veya kesitiyle izole olarak değerlendirilmemelidir.

**4- Özel-Genel Ayrımında Kanıt Gücü:** Ülke geneline dair bulguların nihai kanıt gücünün 2 vaka özelindeki bulguların nihai kanıt gücüne göre, nispeten daha zayıf olduğu açıktır (Akşit, 2011; Akşit, 2012).

**5- Aksi Mevcut Realite:** Araştırmanın genellenmeye elverişli hiç bir bulgusu, aksine kanıt gösterilemez kesinlikte ifade edilmemiş, bilakis aksi yönde kanıtların da mevcut, ve hatta yer yer çok sayıda olduğunun bilincinde ifade edilmiştir. Bu yönüyle, bu tür bulgular, son tahlilde aksi mevcut bir genel resim tasviri olarak veya genel realitenin vurgulanması gereken bir alt boyutu olarak kaydedilmiştir.

**6- Anlam Özünde Bilinirlik:** Bu çalışma sonucunda ulaşılan hiç bir bulgunun, anlam özü ve ana fikri itibariyle muhtemel okuyucularca bilinmediği veya ilk defa bu tez kapsamında ifade edildiği düşünülmemektedir. Bulgular, aynı, benzer veya farklı bağlamlarda, farklı kişi ve kurumların yazılı veya sözlü olarak kaydettiği, aynı veya benzer ana fikirlerin, özgün kanıtlara dayalı özgün ifadelerle, yeniden vurgulanması ve hatırlatılması mahiyetinde ifade edilmiştir.

**7- Özgünlük:** Araştırmanın içerik, kanıt, ifade ve kavramsallaştırmalar bağlamında güçlü özgünlüklere sahip olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın tamamında olduğu gibi, bulgu metinlerinde de başka kaynaklardan yararlanılarak oluşturulmuş/kullanılmış tüm ifadeler için açıkça kaynak referansı verilmiştir.

**8- Olumlu Örnekleri İnkâr Etmezlik:** Bu tez çalışması sonucunda ulaşılan ve olumlu yorum içeren hiç bir bulgu, olumlu pratiklerin ifade edilenlerle kısıtlı olduğunu ima etmemektedir. Ayrıca, olumsuz yorum içeren hiçbir bulgu da, ilgili resmi-özel-

özerk, bireysel-kurumsal-toplumsal aktörlerin zaten uygulamakta olduğu herhangi bir olumlu pratiğin uygulanmadığını hiçbir ölçüde ima etmemektedir.

**9- Olumsuz Örnekleri İnkâr Etmezlik:** Bu tez çalışması sonucunda ulaşılan ve olumlu tespit içeren hiç bir bulgu, olumsuz örneklerin olmadığını hiçbir ölçüde ima etmemektedir.

**10- Kolektif Muhataplık:** Bu çalışma sonucunda ulaşılan her bir bulgunun, vatandaşlar, kamu idaresi, akademi, sivil toplum örgütleri veya özel sektöre bakan yönleriyle, ilgili aktörlerce ayrı ayrı, ancak sinerjik bir entegrasyon dâhilinde dikkate alınmasının daha yararlı olacağı düşünülmektedir.

### 3.2. Nitel Veri Kaynakları Hakkında Özet Bilgi

Araştırmada, bürokratik hiyerarşinin değişik kademelerinden, değişik görev ve tecrübelerde toplam 51 ayrı kamu idarecisi ve çalışanından nitel veriler toplanmıştır. Bu veriler, derinlemesine görüşmelerdeki detaylı anlatımları, anket formlarındaki açık uçlu sorulara alınan yazılı yanıtları veya saha uygulamaları sırasında sözlü olarak alınan spesifik bilgi, yorum ve değerlendirmeleri kapsamaktadır. Nitel verileri sağlayan 51 kaynağın sağladıkları nitel verilerin türlerine, bakanlıklara ve idari kademelerine göre dağılımı aşağıdaki 2 tabloda gösterilmektedir.

Tablo 7: Nitel Veri Kaynaklarının Bakanlık ve Veri Türlerine Dağılımı

Bakanlık	Bakanlık 1	Bakanlık 2	Toplam
Derinlemesine Görüşmelere Katılanlar	4 (+ 8 Konuk Katılımcı)	4 (+1 Konuk Katılımcı)	17
Yazılı/Sözlü Veri Paylaşanlar	13	21	34
<b>Toplam</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>51</b>

Tablo 8: Nitel Veri Kaynaklarının Bakanlık ve Görev Kategorilerine Dağılımı

Görevi	Bakanlık 1	Bakanlık 2	Toplam
Merkezde Yönetici / Yetkili	1	2	3
İlçede Yönetici / Yetkili	11	3	14



Vatandaşla Muhatap Memur	13	21	34
<b>Toplam</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>51</b>

### 3.3. Nicel Veri Kaynakları Hakkında Özet Bilgi

Araştırmada, görev yaptıkları ilçelerde vatandaşlarla doğrudan etkileşim mesafesinde görev yapan toplam 61 memurdan anket yoluyla nicel veri toplanmıştır. Anket katılımcısı 61 kamu çalışanının bakanlık, ilçe cinsiyet, eğitim düzeyi ve tecrübelerine göre dağılımları aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir. Tecrübe ve cinsiyet göre dağılım göstergeleri görsel grafiklerle desteklenmiştir.

Tablo 9: Anket Uygulanan Dairelerdeki Personel Mevcutları

Bakanlık	Sultanbeyli	Kartal	Şişli	Toplam
<b>Bakanlık 1</b>	90	200	300	<b>590</b>
<b>Bakanlık 2</b>	27	55	30	<b>107</b>
<b>Toplam</b>	<b>117</b>	<b>255</b>	<b>330</b>	<b>697</b>

Tablo 10: Anket Katılımcı Sayıları ve Personel Mevcutlarına Oranları (Yüzdeler satır/sütun toplamı değildir.)

Bakanlık	Sultanbeyli	Kartal	Şişli	Toplam
<b>Bakanlık 1</b>	11 (%12,2)	10 (%5,0)	10 (%3,3)	<b>31 (%5,3)</b>
<b>Bakanlık 2</b>	11 (%40,7)	11 (%20)	8 (%80)	<b>30 (%28,0)</b>
<b>Toplam</b>	<b>22 (%18,8)</b>	<b>21 (%8,2)</b>	<b>18 (%5,5)</b>	<b>61 (%8,8)</b>

Her bir kategoride toplam mevcut ve örneklem büyüklüğü bazında, %95 güvenilirlik düzeyi için güven aralığı (hata marjı) tablosu şöyledir:

Tablo 11: Güven Aralıkları Cetveli (CL=%95)

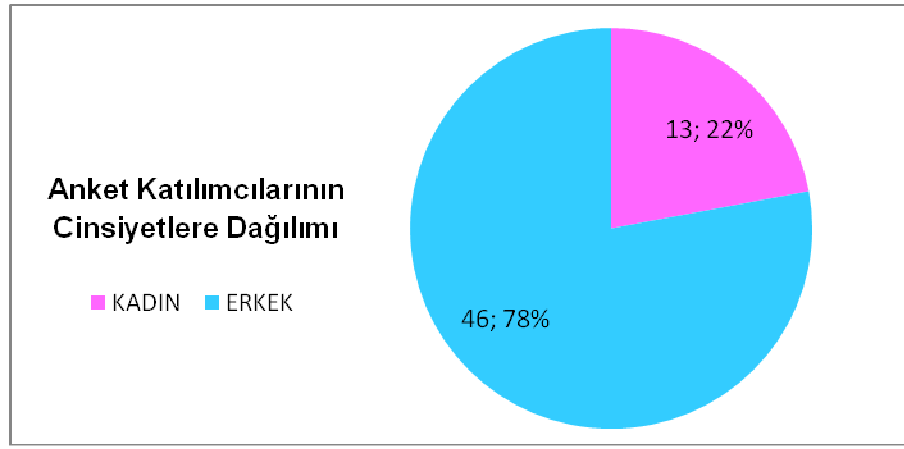
YANIT ORANI	Sultanbeyli N=117, n=22	Kartal N=255, n=21	Şişli N=330, n=18	Bakanlık-1 N=590, n=31	Bakanlık-2 N=107, n=30	TOPLAM N=697, n=61
<b>%1</b>	± %3,76	± %4,08	± %4,48	± %3,41	± %3,03	± %5,23
<b>%5</b>	± % 8,24	± %8,95	± %13,50	± %7,47	± %6,65	± %5,23
<b>%10</b>	± %11,34	± %12,32	± %16,06	± %13,50	± %9,15	± %7,20
<b>%15</b>	± %13,5	± %14,66	± %16,06	± %12,25	± %10,89	± %8,57
<b>%20</b>	± %15,13	± %16,42	± %18,00	± %13,72	± %13,72	± %9,60
<b>%25</b>	± %16,37	± %17,78	± %19,48	± %14,85	± %14,85	± %10,39
<b>%30</b>	± %17,33	± %18,81	± %20,62	± %15,72	± %15,72	± %10,99

<b>%35</b>	± %18,04	± %19,58	± %21,46	± %16,36	± %16,36	± %11,44
<b>%40</b>	± %18,53	± %20,11	± %22,04	± %16,80	± %16,80	± %11,75
<b>%45</b>	± %18,81	± %20,42	± %22,38	± %17,06	± %17,06	± %11,93
<b>%50</b>	± %18,91	± %20,53	± %22,49	± %17,15	± %15,25	± %11,99

Tablo 12: Anket Katılımcılarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Bakanlık	Kadın	Erkek	Toplam
<b>Bakanlık 1</b>	9	20	<b>29</b>
<b>Bakanlık 2</b>	4	26	<b>30</b>
<b>Toplam</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>59</b>

Bazı bilgi alanları boş bırakıldığından, 2 formdan cinsiyet verisi alınamamıştır.



Şekil 12: Anket Katılımcılarının Cinsiyete Göre Dağılımı

Tablo 13: Anket Katılımcılarının Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Bakanlık 1	Bakanlık 2	Toplam
Orta Okul ve Altı	0	0	<b>0</b>
Lise	12	7	<b>19</b>
Ön Lisans	10	1	<b>9</b>
Lisans	8	21	<b>29</b>
Lisans Üstü ve Doktora	0	0	<b>0</b>
<b>Toplam</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>59</b>

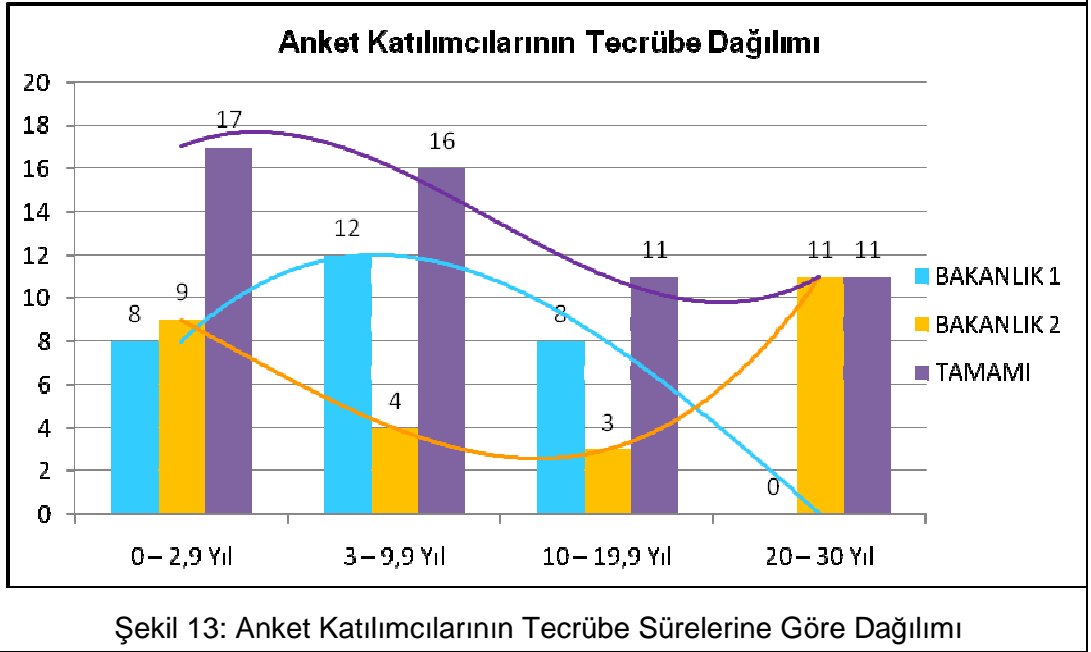
Bazı bilgi alanları boş bırakıldığından, 2 formdan eğitim verisi alınamamıştır.

Tablo 14: Anket Katılımcılarının Tecrübe Sürelerine Göre Dağılımı

Tecrübe Süresi	Bakanlık 1	Bakanlık 2	Toplam
0 – 2,9 Yıl	8	9	<b>17</b>
3 – 9,9 Yıl	12	4	<b>16</b>
10 – 19,9 Yıl	8	3	<b>11</b>

20 – 30 Yıl	0	11	11
<b>Toplam</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>55</b>

Bazı bilgi alanları boş bırakıldığından, 6 formdan tecrübe verisi alınamamıştır.



### 3.4. Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri

Kavramsal çerçevede yer alan nicel değişkenlerin her biri için, araştırmada toplanan nicel verilerden hesaplanmış betimleyici istatistik değerler detaylı bir tablo halinde EK-2’de sunulmaktadır.

### 3.5. Hipotez Analizleri

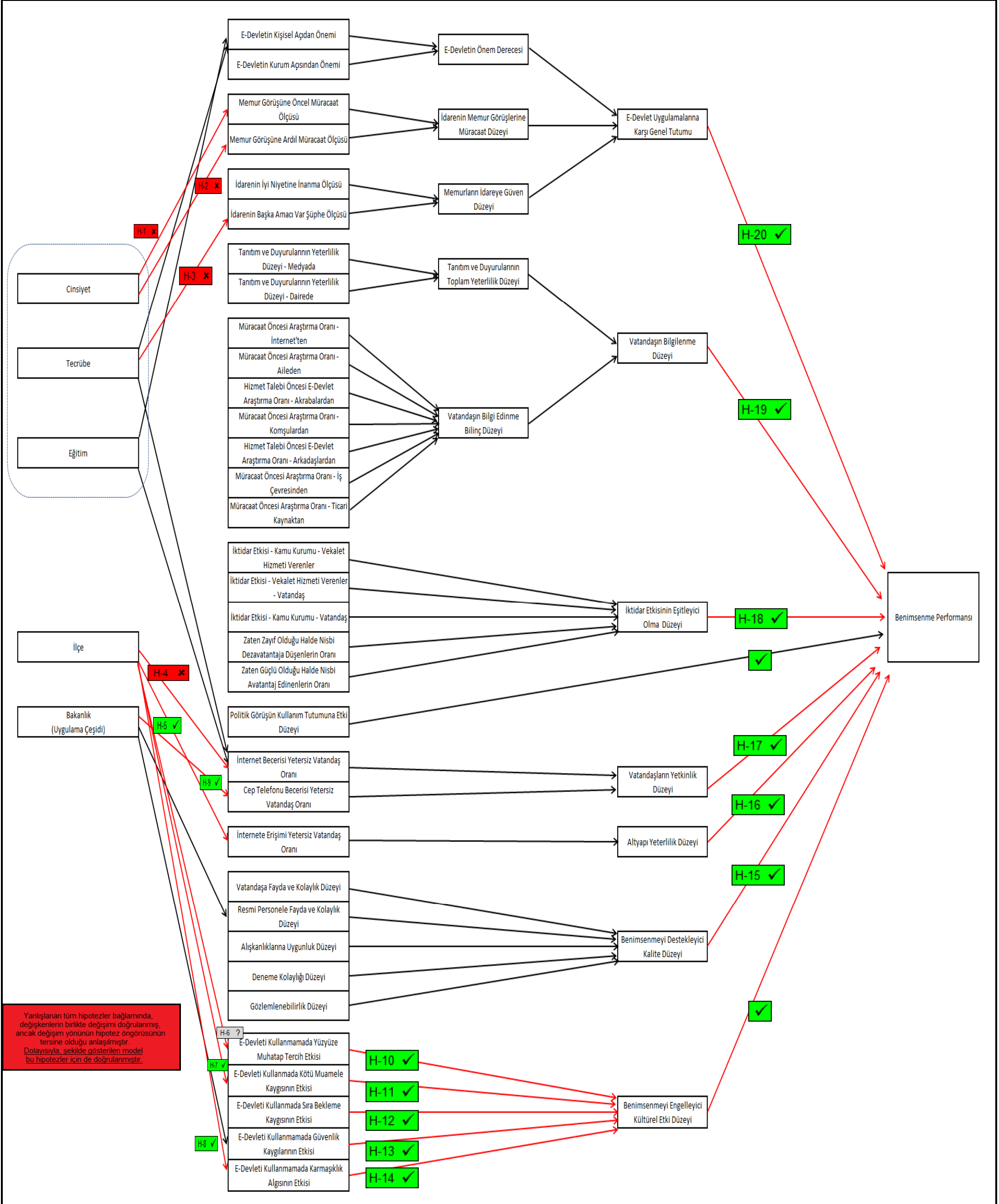
Araştırmada elde edilen nicel ve nitel veriler birlikte analiz edildiğinde, 20 hipotezin 4’ü için YANLIŞLAYICI, 15’i için ise DOĞRULAYICI ağırlıkta kanıtlar ulaşıldığı düşünülmüştür. 1 Hipotez içinse belirgin bir kanaate varılamamıştır.

Hipotezlerle ilgili nicel ve nitel kanıtların ağırlık yönü ve son tahlilde ortaya çıkan net kanıt ağırlıkları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Bir sonraki sayfada yer alan şekilde ise, hipotezlerin kavramsal çerçeve üzerindeki konumlanması gösterilecektir. Yanlışlanan tüm hipotezler bağlamında, değişkenlerin birlikte değişimi doğrulanmış, ancak değişim yönünün hipotez öngörüsünün tersine olduğu

anlaşılmıştır. Dolayısıyla, şekilde gösterilen model bu hipotezler için de doğrulanmıştır.

Tablo 15: Hipotezler İçin Nicel, Nitel ve Nihai Kanıt Ağırlıkları

HP. NO	HİPOTEZLER	NİCEL KANIT AĞIRLIĞI	NİTEL KANIT AĞIRLIĞI	NİHAİ KANIT AĞIRLIĞI
1	E-devlet uygulamaları devreye alınmadan önce ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın yöntem ve içeriğine dair memurların görüşüne başvurma ölçüsünü kadın memurlar daha yetersiz bulmaktadır.	Yanlışlayıcı	Belirsiz	Yanlışlayıcı
2	Kadın memurlar, e-devlet uygulamaları devreye alındıktan sonraki zamanlarda, ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın gidişat ve sonuçlarına dair memurların görüşüne başvurma ölçüsünü daha yetersiz bulmaktadır.	Yanlışlayıcı	Belirsiz	Yanlışlayıcı
3	İdarenin e-devlet uygulamalarının geliştirilmesindeki amacı hakkında tecrübe süresi daha uzun memurlar, diğerlerine göre nispeten daha şüpheli bir duruş edinmektedir.	Yanlışlayıcı	Belirsiz	Yanlışlayıcı
4	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı" azalır.	Yanlışlayıcı	Belirsiz	Yanlışlayıcı
5	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı" azalır.	Doğrulamayı	Belirsiz	Doğrulamayı
6	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmamada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi" azalır.	Belirsiz	Belirsiz	Belirsiz
7	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi" azalır.	Doğrulamayı	Belirsiz	Doğrulamayı
8	Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi" azalır.	Doğrulamayı	Belirsiz	Doğrulamayı
9	"Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı" 1 no'lu bakanlık memurlarınca 2 no'lu bakanlığa göre daha yüksek gözlemlenecektir.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
10	"E-Devleti Kullanmamada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" azalır.	Belirsiz	Doğrulamayı	Doğrulamayı
11	"E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar.	Belirsiz	Doğrulamayı	Doğrulamayı
12	"E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" azalır.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
13	"E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi" arttıkça EDY'lerin EDY'lerin "Benimsenme Performansı" azalır.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
14	"E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" azalır.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
15	EDY'lerin "Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
16	Altyapı Yeterlilik Düzeyi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
17	"Vatandaşların Yetkinlik Düzeyi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
18	EDY'lerin "Eşitlikçi Erk Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
19	"Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı
20	Memurların "E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu" olumlulaştıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar.	Doğrulamayı	Doğrulamayı	Doğrulamayı



Şekil 14: Veri Analizleri Sonrası Kavramsal Çerçeve Kontrolü

Araştırma hipotezlerinin her biri için yapılan test ve analizlerin detayları aşağıda sunulmaktadır. Her bir hipotez için hipotezin ifadesine, analizlerin vardığı sonuca ve tartışmaya yer verilmektedir. Ayrıca, hipotez sonuçlarıyla ilgili güçlendirici ve zayıflatıcı nitel ve nicel kanıtlar, bağlamsallaştırılmış olarak listelenmektedir.

### **Hipotez 1 - Nihai Kanıt Ağırlığı: YANLIŞLAYICI**

Hipotez-1 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde YANLIŞLAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: “E-devlet uygulamaları devreye alınmadan önce ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın yöntem ve içeriğine dair memurların görüşüne başvurma ölçüsünü kadın memurlar daha yetersiz bulmaktadır.”

Araştırma kapsamında bu hipotezi doğrulayıcı veya yanlışlayıcı yönde bir nitel kanıt ulaşılamamıştır. Ancak aşağıdaki nicel kanıt, son tahlilde bu hipotez için YANLIŞLAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır:

NcK-1) 'Memur Görüşüne Öncel Müracaat Ölçüsü' değişkeni ile 'Cinsiyet' değişkeni arasında ORTA DERECE bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,28)

### **Hipotez 2 - Nihai Kanıt Ağırlığı: YANLIŞLAYICI**

Hipotez-2 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde YANLIŞLAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: “Kadın memurlar, e-devlet uygulamaları devreye alındıktan sonraki zamanlarda, ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın gidişat ve sonuçlarına dair memurların görüşüne başvurma ölçüsünü daha yetersiz bulmaktadır.”

Araştırma kapsamında bu hipotezi doğrulayıcı veya yanlışlayıcı yönde bir nitel kanıt ulaşılamamıştır. Ancak aşağıdaki nicel kanıt, son tahlilde bu hipotez için zayıf da olsa YANLIŞLAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır:

NcK-1) 'Memur Görüşüne Ardıl Müracaat Ölçüsü' değişkeni ile 'Cinsiyet' değişkeni arasında DÜŞÜK DERECE bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,13)

### **Hipotez 3 - Nihai Kanıt Ağırlığı: YANLIŞLAYICI**

Hipotez-2 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde YANLIŞLAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "İdarenin e-devlet uygulamalarının geliştirilmesindeki amacı hakkında tecrübe süresi daha uzun memurlar, diğerlerine göre nispeten daha şüpheli bir duruş edinmektedir."

Araştırma kapsamında bu hipotezi doğrulayıcı veya yanlışlayıcı yönde bir nitel kanıt ulaşılamamıştır. Ancak aşağıdaki nicel kanıt, bu hipotez için son tahlilde zayıf da olsa YANLIŞLAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır:

NcK-1) 'İdarenin Başka Amacı Var Şüpheli Ölçüsü' değişkeni ile 'Tecrübe' değişkeni arasında DÜŞÜK DÜZEYDE bir NEGATİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,10).

### **Hipotez 4 - Nihai Kanıt Ağırlığı: YANLIŞLAYICI**

Hipotez-4 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde YANLIŞLAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı" azalır."

Derinlemesine görüşmelerde bu hipotezle ilgili 2 paylaşım kaydedilmiştir. Ancak bu paylaşımlar birlikte düşünüldüğünde, hipotezle ilgili herhangi yönde belirgin bir (net) nitel kanıt ağırlığına karar verilememiştir.

*NtK-1) "Bizim Sultanbeyli'deki vatandaş profilimiz e-devlet uygulamalarına ilgi ve yatkınlık açısından epeyce eksik kalıyor. Bir Şişli, Kadıköy deseniz, ne bileyim, İstanbul'un diğer bir çok ilçesi belki öyle değildir ama Sultanbeyli'nin sosyo-ekonomik, kültürel durumu gerçekten çok farklı. İlçede 8-9 yıl öncesine kadar daha doğru düzgün okullar bile yoktu. Eğitim imkanları ve eğitim düzeyi en alt seviyelerde olan bir vatandaş kitlemiz var burada. Asla küçümsemek için söylemiyorum, öyle bir şey söz konusu olamaz, ama durum bu yani, mevcut durumun realitesini ifade sadedinde söylüyorum, kötümseme için değil."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)



*NtK-2) "Mutlu Bey, Şişli İstanbul'un bir çok yerinden farklı değildir. Eğitimlinin yanında eğitimsiz de var. Sarıyer ilçesi mesela, EN'lerin yeridir. En zenginler, en varlıklılar oradadır ama ilk defa açlıktan ölen de Sarıyer'de ölmüştür. Nişantaşı'nda Teneke Mahallesi diye bir yer var. Şu gördüğünüz gökdelenler var ya, bakın, şunlar var ya, bir kaç yüz metre arka tarafıdır, uzak değil. Ondandır sonra... Dolapdere var. Bunların hepsi Şişli'de. Kuştepe'de, Dolapdere'de, buralarda insanların ciddi bir kısmı hala tenekelerin içinde yaşıyorlar. Yanlış anlaşılmasın, küçümsediğimden, hor gördüğümünden böyle söylemiyorum. Hepsi bizim insanımız, hor görmemiz söz konusu bile olamaz. Ama, yine, madem geldiniz, ilçeyi tanıyanlar olarak bizlere soruyorsunuz, ben de gözlemlerime dayalı bir durum resmi aktarmaya çalışıyorum."*  
(DGS-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 17)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki kanıt ise, bu hipotezi YANLIŞLAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) 'İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni ile 'İlçe' değişkeni arasında DÜŞÜK DÜZEYDE bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır.  
(Korelâsyon Katsayısı: 0,14)

#### **Hipotez 5 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-5 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı" azalır."

Derinlemesine görüşmelerde bu hipotezle ilgili 2 paylaşım kaydedilmiştir. Ancak bu paylaşımlar birlikte düşünüldüğünde, hipotezle ilgili herhangi yönde belirgin bir (net) nitel kanıt ağırlığına karar verilememiştir.

*NtK-1) "Bizim Sultanbeyli'deki vatandaş profilimiz e-devlet uygulamalarına ilgi ve yatkınlık açısından epeyce eksik kalıyor. Bir Şişli, Kadıköy deseniz, ne bileyim, İstanbul'un diğer bir çok ilçesi belki öyle değildir ama Sultanbeyli'nin sosyo-ekonomik, kültürel durumu gerçekten çok farklı. İlçede 8-9 yıl öncesine kadar daha doğru düzgün okullar bile yoktu. Eğitim imkanları ve eğitim düzeyi en alt seviyelerde olan bir vatandaş kitlemiz var burada. Asla küçümsemek için söylemiyorum, öyle bir şey söz konusu olamaz, ama durum bu yani, mevcut durumun realitesini ifade sadedinde söylüyorum, kötümseme için değil."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

*NtK-2) "Mutlu Bey, Şişli İstanbul'un bir çok yerinden farklı değildir. Eğitimlinin yanında eğitimsiz de var. Sarıyer ilçesi mesela, EN'lerin yeridir. En zenginler, en varlıklılar oradadır ama ilk defa açlıktan ölen de Sarıyer'de ölmüştür. Nişantaşı'nda Teneke Mahallesi diye bir yer var. Şu gördüğünüz gökdelenler var ya, bakın, şunlar var ya, bir kaç yüz metre arka tarafıdır, uzak değil. Ondandır sonra... Dolapdere var. Bunların hepsi Şişli'de. Kuştepe'de, Dolapdere'de, buralarda insanların ciddi bir kısmı hala tenekelerin içinde yaşıyorlar. Yanlış anlaşılmasın, küçümsediğimden, hor gördüğümünden böyle söylemiyorum. Hepsi bizim insanımız, hor görmemiz söz konusu*

*bile olamaz. Ama, yine, madem geldiniz, ilçeyi tanıyanlar olarak bizlere soruyorsunuz, ben de gözlemlerime dayalı bir durum resmi aktarmaya çalışıyorum."*  
(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 17)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki kanıt ise, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) 'İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni ile 'İlçe' değişkeni arasında DÜŞÜK bir NEGATİF KORELASYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,22)

### **Hipotez 6 - Nihai Kanıt Ağırlığı: BELİRSİZ**

Hipotez-6 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde BELİRSİZ ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi" azalır."

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili 6 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların tamamında yüz yüze muhatap tercih etkisine vurgu yapılmaktadır ancak bu etkinin ilçeler arasında nasıl değiştiği ulaşılan nitel kayıtlardan anlaşılamamaktadır. Dolayısıyla, bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezle ilgili herhangi yönde belirgin bir (net) nitel kanıt ağırlığına karar verilememiştir.

*NtK-1) "Vatandaşlarımız çoğu zaman bizzat gelip savcıdan bilgi almak istiyor. Şuraya dilekçe yazmanız lazım diyorum, nasıl yazacağım diyor. Şöyle bir sıkıntım var, ne yapmalıyım diye soruyor. Bir avukata soracağı soruyu bize soruyor. Yasal sınırlar içinde elimizden geldiği kadar yardımcı oluyoruz. Mesela bir konuda "Tercih sizindir, yasal hakkınız olarak şuraya şikayetçi olabilirsiniz deyince, nasıl şikayet edeceğinizi soruyor. Ben savcıyım sonuçta bir kişiye avukat gibi yönlendirme yapamam. Ama vatandaş onu duymak istiyor. Şimdi bu profilde çok sayıda vatandaşımız var. İlle de yüz yüze, resmi muhatapla konuşup hareket etmek isteyen..."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

*NtK-2) "Bazı mükellefler ödemeleri dahi vergi dairelerinden yapmak istiyorlar. Kaymakamlıkta bir tahsilat şubesi açtık. Her gün en az 400 tahsilat makbuzu kesildi. Düşünün..Evinde bilgisayar olsa da yazıcısı olmadığı için, yazılı çıktı almak üzere daireye gelenler oldu. Sistemden alınacak bir kağıt çıktıyı insanımız mutlaka muhafaza etmek istiyor."*  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 6)

*NtK-3) "Kültür faktörü tabii ki çok önemli. Sultanbeyli kırsal kesim. Teknolojik yeniliğe gösterilen direnç burda da var. İnternet bankacılığı kullanmayan bunu da kullanmıyor. Gayrimenkul kiralari da sonuçta yılda 1 defa veriliyor. Orta yaş üstü olduğundan*

*direnç çok daha fazla. Canlı olarak memuru görerek beyan vermek isteyen insan daha çok. İnsanlar gözünde resmi daire işinin güvenilirliği o kadar daha fazla ki, aynı yazıcı çıktısını evinden de alabildiği halde resmi dairede alınan çıktıyı daha muteber kabul ediyorlar. Sonuçta memurdan sözlü bir onay, bilgi, yönlendirme vs aldığı anda, memura gelip hesap sormak istiyor gerekirse. Memurun sözlü beyanına güveniyor yani. Bir aksaklık veya sorun durumunda işlem yapan memura geri dönüp onunla sorununa çözüm arıyor."*

(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 8)

*NtK-4) "Yüz yüze görüşmek hoşuna gidiyor insanımızın. Takılırsam soru sorarım, cevap alırım diye düşünüyor. Tabii, bu anlamda yaşlı insanlar daha çok daireye geliyorlar. (...)*

*İnternet'ten dolandırılma vb korkusu olanlar, yaşlılar çekinceli davrandı."*

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)

*NtK-5) "Vatandaşlar birebir ilişkiden memnun kalıyor. Gelip hatasız işlem yapayım düşüncesiyle memurla konuşarak işlem yapayım diyorlar daha çok.*

*Ben de bu süreçte memurlarımın yerinde bu sistemi kullandım, vatandaşa bizzat yardımcı oldum. Vatandaş beni önce gişedeki bir memur arkadaşımız sandı ama daire müdürü olduğumu öğrenince çok memnun oldu."*

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 8)

*NtK-6) "Vatandaş her ne kadar e-devletten yapacağı işleme baksa bile yine gelip yüz yüze bilgi almayı tercih ediyor.*

*Vatandaş eğitilmiş ya da eğitimsiz olsun yüksek oranda okuma alışkanlığı olmadığından verilen dokümanları okumadan memura sorup bilgi almayı tercih ediyor."*

(AKM-20, B1, VMM, 15-19 Yıl | AF-20, Syf: 7)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 2 kanıt da yine aynı şekilde, bu hipotez için kayda değer bir kanıt gücü elde edilmesine el vermemektedir.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi' değişkeni ile 'İlçe' değişkeni arasında KULLANIŞSIZ bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,08)

NcK-2) KiKare testi, 'E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi' değişkeni ile 'İlçe' değişkeni arasındaki ilişki gücünün KULLANIŞSIZ olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,54)

### **Hipotez 7 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-7 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi" azalır."

Araştırma kapsamında bu hipotezi doğrulayıcı veya yanlışlayıcı yönde bir nitel kanıt ulaşılamamıştır. Ancak aşağıdaki nicel kanıt, son tahlilde bu hipotez için DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır:

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi' değişkeni ile 'İlçe' değişkeni arasında ORTA DERECE bir NEGATİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,29)

### **Hipotez 8 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-8 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Sultanbeyli-Kartal-Şişli sıralamasında, "E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi" azalır."

Anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili 1 paylaşım kaydedilmiştir. Ancak bu paylaşıma dayanarak hipotezle ilgili herhangi yönde belirgin bir nitel kanıt ağırlığına karar verilememiştir.

*NtK-1) "E-devlette bazı işlemlerin karmaşık olması nedeniyle donan birkaç işlem sonunda vazgeçme asıl yerine gidip yapılması ihtiyacı duyulur."  
(AKM-20, B1, VMM, 15-19 Yıl | AF-20, Syf: 7)*

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki kanıt ise, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır:

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi' değişkeni ile 'İlçe' değişkeni arasında DÜŞÜK bir NEGATİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,21)

### **Hipotez 9 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-9 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: ""Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı" 1 no'lu bakanlık memurlarınca 2 no'lu bakanlığa göre daha yüksek gözlemlenecektir."

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili 5 paylaşım kaydedilmiştir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "Hatta yer yer okuma yazması olmayan, Türkçe'yi bile yeterince bilmeyen vatandaşlarımız da olabiliyor. Onları SMS Sistemi'ne yönlendirsem, kullanamayacakları belli. Mecbur biz buradan bizzat yardımcı oluyoruz. Ha, herkes böyle mi değil tabii... Eğer (teknik açıdan) anlayabilecek bir vatandaş ise SMS Sistemi'nden bahsediyor katip ve C. Savcılarımız."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)*

*NtK-2) "Vatandaşlarımız SMS sistemine çok yabancı, kullanmayı bilmiyor. SMS Sisteminin kullanımıyla ilgili yazı yazıp panolara assak, tabela gibi kapıların üzerine koysak, yine de vatandaş kullanmaktan uzak duruyor. Genel anlamda telefonların SMS özelliklerini kullanım becerisi yok. Nasıl yazacak, nasıl gönderecek, hakikaten pek çok vatandaşımız bilmiyor. Dolayısıyla ben burada bir vatandaşa 4060 SMS Bilgi Sistemi desem, oraya yaz, oradan öğren desem, adeta hakaret etmiş gibi olurum. Çünkü gelmiş buraya yaşlı bir amcam veya teyzem, ona SMS desem, belki SMS'in ne olduğunu bile bilmiyor. Biliyorsa, telefonun sadece temel ses özelliklerini biliyor. Arama yap, gelen aramaya cevap ver, o kadar."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)*

*NtK-3) "Sultanbeyli'de vatandaşların epeyce kısmı ev telefonu kullanmaya, cep telefonuna göre daha yatkın. Cep telefonlarında tuşlar küçük geliyor, yaşlı amcamız, teyzemiz bir tuşa basarken yanlışlıkla diğerine de basıyor. Doğru yazı yazmakta, doğru numara tuşlamakta cep telefonlarına tam alışık değiller. Ev telefonları ise çok daha eski bir maziye sahip. Onlara aşinalık daha fazla. O yüzden Türk Telekom'la konuşarak mı olur, nasıl olursa, ev telefonları üzerinden de tanıtım ve hizmet sunumu, uygulaması yapılabilir. Belli bir kitleye ulaşmak için, ev telefonları daha etkin kullanılmalı."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 11)*

*NtK-4) "Genel olarak teknoloji ile ilişkisine bağlı. SMS kullanamayanlar var. Bazen kendi etrafımda bile görüyorum. Onlar da bu portalı kullanamıyor tabii..."  
(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 11)*

*NtK-5) "SMS okumada filan bir sorun yok da, yazamayan olabilir."  
(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 21)*

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki kanıt da, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır:

NcK-1) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni ile 'Bakanlık' değişkeni arasında DÜŞÜK DÜZEYDE bir NEGATİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,16)

## Hipotez 10 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI

Hipotez-10 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır.

Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: ""E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" azalır."

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili kaydedilen 8 paylaşımdan 5'i aşağıda listelenmektedir. Paylaşımların tamamına, TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "Kültürel olarak, vatandaş kişiyi yüz yüze görmek istiyor. Çok farklı sebepleri var. "Bu yargı işidir, SMS'e güven olmaz, ben gider adliyede öğrenirim." yaklaşımı var. "Bir SMS, kritik bir iş... Olur mu?" diye bakanlar var. Bizim milletimiz biraz böyle. Mesela kayınpederime otomatik fatura ödeme talimatı verelim deyince ben gider kendim öderim cevabını verdi. "*  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 12)

*NtK-2) "Vatandaşlarımız çoğu zaman bizzat gelip savcıdan bilgi almak istiyor. Şuraya dilekçe yazmanız lazım diyorum, nasıl yazacağım diyor. Şöyle bir sıkıntı var, ne yapmalıyım diye soruyor. Bir avukata soracağı soruyu bize soruyor. Yasal sınırlar içinde elimizden geldiği kadar yardımcı oluyoruz. Mesela bir konuda "Tercih sizindir, yasal hakkınız olarak şuraya şikayetçi olabilirsiniz deyince, nasıl şikayet edeceğini soruyor. Ben savcıyım sonuçta bir kişiye avukat gibi yönlendirme yapamam. Ama vatandaş onu duymak istiyor. Şimdi bu profilde çok sayıda vatandaşımız var. İlle de yüz yüze, resmi muhatapla konuşup hareket etmek isteyen..."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

*NtK-3) "Bazı mükellefler ödemeleri dahi vergi dairelerinden yapmak istiyorlar. Kaymakamlıkta bir tahsilat şubesi açtık. Her gün en az 400 tahsilat makbuzu kesildi. Düşünün... Evinde bilgisayar olsa da yazıcısı olmadığı için, yazılı çıktı almak üzere daireye gelenler oldu. Sistemden alınacak bir kağıt çıktığı insanımız mutlaka muhafaza etmek istiyor."*  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 6)

*NtK-4) "Kültür faktörü bu işte çok etkili oluyor. Vatandaşlarda devlet memurunun canlı bir iletişimde söylediği tek kelime söz senet gibi etki yapıyor. Vatandaş İnternet'ten bir işlemi yapmadan önce geliyor daireye memurdan onay alıyor, daha sonra kendisi işlemini yapıyor. Bizden aldığı bilgiye bir broşür, ilan, haber vb bilgiye göre çok daha fazla itibar ediyor. Sonra bir aksilik veya takılma olunca da, daireye tekrar geldiğinde bankodaki memur kimse onunla muhatap olmuyor. Önceki gelişinde kimden bilgi almışsa onu buluyor."*  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 8)

*NtK-5) "- Vatandaş her ne kadar e-devletten yapacağı işleme baksın bile yine gelip yüz yüze bilgi almayı tercih ediyor.  
- Vatandaş eğitilmiş ya da eğitimsiz olsun yüksek oranda okuma alışkanlığı olmadığından verilen dokümanları okumadan memura sorup bilgi almayı tercih ediyor."*

(AKM-20, B1, VMM, 15-19 Yıl | AF-20, Syf: 7)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 2 kanıt ise, bu hipotez için kayda değer bir kanıt gücü elde edilmesine el vermemektedir.

NcK-1) 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi' değişkeni arasında KULLANIŞSIZ bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,02)

NcK-2) KiKare testi, 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi' değişkeni arasındaki ilişki gücünün KULLANIŞSIZ olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,22)

### **Hipotez 11 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-11 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: ""E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar."

Derinlemesine görüşmelerde bu hipotezle ilgili 3 paylaşım kaydedilmiştir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "(Devlet kurumlarıyla muhatap olurken) Vatandaşa bütün sıkıntı, ben oraya gidersem azarlanır mıyım acaba? (...) Kapıda bir memur emreden bir tonla şunu yap, bunu yap diye çocuğa direktif verir gibi konuşur. Bir tersle istersen..."*  
(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 23)

*NtK-2) "(Genelleme olarak değil, vaka örneği olarak) Hastaneye gidersen, hasta bakıcı adamı azarlar. Bir gece ağır bir rahatsızlıkla kıvrana kıvrana hastaneye götürüldüm. Hasta bakıcı ben sedyedeyken ittir kaktır modda konuşuyor. Hastayı al şuraya, getir hastayı, kaldır hastayı... Amca demiyor, beyfendi demiyor, en azından "hastamız" gibi, daha sıcak bir kelimelendirme seçmiyor. Oğlum bir şey diyecek oldu, dedim oğlum şşşşş, benim burada adım "hasta". "Hasta". Hepsi bu."*

(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 23)

*NtK-3) "Şu az önce arada geçti ya, otoriter yapılar, devlet korkusu, devlet imajı diye.. Vatandaş devletten çekiniyor. Adliyeye işim düştü diyor adam. Bu ne demek? Yani adliyeden hizmet aldım demiyor, adliyeye düştüm diyor. Bir kere bu bile önemli bir kod taşıyor. Devleti milletle barıştırmak lazım."*  
(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 23)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 2 kanıt ise, bu hipotez için kayda değer bir kanıt gücü elde edilmesine el vermemektedir.

NcK-1) KiKare testi, 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi' değişkeni arasındaki ilişki gücü için KULLANIŞSIZ bir gösterge oluşturmaktadır. (KiKare Olasılık Değeri = 0,68)

NcK-2) 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi' değişkeni arasında KULLANIŞSIZ bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,05)

### **Hipotez 12 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-12 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" azalır."

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili kaydedilen 12 paylaşımdan 5'i aşağıda listelenmektedir. Paylaşımların tamamına, TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "İletişim adına, duyuru anlamında gerekli her şeyi yapmak lazım. Bence artık sosyal medyayı da etkin kullanmak lazım. Çünkü, genç nesil orada ve her şey oradan çok hızlı yayılıyor.  
Bir de uygulamaların mümkün olduğunca basit ve anlaşılabilir olması lazım vatandaş nezdinde. Bir işi başkalarından yardım almadan yapması önemli bence."  
(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 5)*

*NtK-2) "(E-devlet kullanıcı olmak isteyen bir çok vatandaş) bir başkasından, oğlundan kızından torunundan komşusundan yardım istemekte. Bu da bir noktada vatandaş uygulamayı kullanmaktan vazgeçirebiliyor. Nasıl bir çalışma yapılabilir bilmiyorum ama vatandaşın uygulamayı en kolay şekilde bizzat kendisinin kullanabileceği bir şekilde basite indirilmesinin fayda sağlayacağını düşünüyorum."  
(AKM-33, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-33, Syf: 7)*

*NtK-3) "(E-devlet uygulamaları) kişiler arası yaygınlaştıkça, kullanım alanlarının artması için uygulamanın basit, açık ve anlaşılır olması hem vatandaş hem de biz çalışanların mevcut durumunu iyileştireceği kanısındayım."  
(AKM-37, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-37, Syf: 7)*



*NtK-4) "E-devletin kolayca insanın anlayabileceği şekilde Bütün sayfaları ile göz önüne sergilenmesi"*  
(AKM-32, B2, VMM, 20-30 Yıl | AF-32, Syf: 7)

*NtK-5) "E-devlet uygulamalarının çeşitli kitle iletişim araçları ile topluma iyi anlatılmalı ve sistemin işlerliğinin kolay anlaşılır ve pratik olmasının ve güvenli bir uygulamanın sağlanmasının faydalı olacağı kanaatindeyim"*  
(AKM-54, B2, VMM, 15-19 Yıl | AF-54, Syf: 7)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 3 kanıt ise, son tahlilde bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır. Burada 3 no'lu nicel kanıt hipotezin tam tersi yönde bir kanıt ise de 1 ve 2 no'lu kanıtların hipotezi doğrulayıcı tonunun çok daha güçlü olduğu düşünülmektedir. 1 ve 2 ile 3 no'lu kanıtlar arasındaki çelişkinin, sıralama ölçeğinde (*ordinal scale*) ölçülen değişkenler arasında Korelasyon testi uygulamanın genel sorunundan (Neuman, 2009) kaynaklandığı düşünülmektedir.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ ETKİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %57 (35/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, ZAYIF ETKİ veya ÇOK ZAYIF ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %10 (6/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi' değişkeni arasında DÜŞÜK DÜZEYDE bir POZİTİF KORELASYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,11)

### **Hipotez 13 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-13 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: “E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi’ arttıkça EDY’lerin EDY’lerin ‘Benimsenme Performansı’ azalır.”

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili 1 paylaşım kaydedilmiştir. Bu paylaşımın hipotezi DOĞRULAYICI yönde bir anlam taşıdığı düşünülmüştür.

*NtK-1) "İkincisi, adliyelerdeki sıraları azaltıyor bu sistem. Sizin önünüzde 3 kişi olsa sıranızı bekleyebilirsiniz ama 300 kişi olduğu zaman tanıdık bir memurun size bir ayrıcalık sunması ve benzeri yollarla sıranın önüne geçmek de isteyebilirsiniz. E tabii, resmi dairedeki vatandaş kuyruğunun azalması oradaki memurun iş yükünü azaltıyor ama bunun beraberinde etki alanını da zayıflatıyor."  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 10)*

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 3 kanıt ise, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ ETKİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %53 (33/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) KiKare testi, 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi' değişkeni arasındaki ilişki gücünün YÜKSEK olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,89)

NcK-3) 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi' değişkeni arasında DÜŞÜK bir NEGATİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,19)

#### **Hipotez 14 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-14 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: ""E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" azalır."

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili 3 paylaşım kaydedilmiştir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "Ama bu e-devlet gibi işler yaygınlaştıkça her şey gibi bunların da sahteciliğini, dolandırıcılığını yapanlar çıkıyor. İnsanların hesap bilgilerini çalanlar, bankamatik dolandırıcıları vs vs.. İnsanımız tabii, bunları duydu mu e-hizmetler konusunda korkak davranabiliyor. Bunlardan ötürü gelen mesajlara, çağrılara bir güvensizlik çıktı."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)*

*NtK-2) "Genelde vatandaş İnternet kullanımı bilmediği için ve güvenli, gerçekçi bulmadığı için bizzat kamu binasına gelerek bizzat sormaktadır. İnternet kullanımını ve güvenilirliğini vatandaşa öğretmek daha faydalı olacaktır."*

(AKM-06, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-06, Syf: 7)

*NtK-3) "Yeni bir oluşuma vatandaşın güven duyması veya bilgilerini İnternet ortamından paylaşmak istememesi (Örneğin / Annesinin kızlık soyadı v.s.) vatandaşlarda eski yöntemle elden beyan doldurma isteğini perçinlemiştir. GMSİ mükelleflerinin yaş itibarıyla İnternet kullanımından uzak olması onları yine mali müşavirlik hizmeti almaya itmiştir."*

(AKM-58, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-58, Syf: 7)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 2 kanıt ise, son tahlilde bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır. Burada 2 no'lu nicel kanıt hipotez için kullanışlı bir kanıt gücü oluşturmasa da, 1 no'lu kanıtın hipotezi doğrulayıcı tonunun yeterince anlamlı olduğu düşünülmektedir. 2 no'lu kanıttaki sifıra yakın korelasyon katsayısının, sıralama ölçeğinde (*ordinal scale*) ölçülen değişkenler arasında korelasyon testi uygulamanın genel sorunundan (Neuman, 2009) kaynaklandığı düşünülmektedir.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ ETKİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %45 (27/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi' değişkeni arasında KULLANIŞSIZ bir NEGATİF KORELASYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,01)

### **Hipotez 15 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-15 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "EDY'lerin 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' arttıkça 'Benimsenme Performansı' artar."

Derinlemesine görüşmelerde ve anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili kaydedilen 7 paylaşımdan 4'üne aşağıda listelenmektedir. Paylaşımların tamamına, TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NtK-1) "Özellikle yaşlıların, İnternet'e girmesi zor. Ama bu uygulamada yaşlıların sadece onay vermesine kadar iş basitleştirildiği için daha kolay uyguladık. Bazı mükelleflerimizi biz arayarak yardım ettik."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 5)

NtK-2) "Aynı sistemde, bilgileri biz giriyoruz, kendisine de gösteriyoruz. Bazıları sistemin kolaylığını gördü, evden de yapabileceğine kanaat getirdi. Bir nevi, yüz yüze mini mini eğitimler vermiş olduk vatandaşa. Bunların bazıları bir sonraki sefere işlemini daireye gelmeden, evden yapacaktır muhtemelen."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)

NtK-3) "Dolayısıyla yani bu sistem kolaylık ve basitliğiyle de konuşturmuştur kendi hakkında."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 9)

NtK-4) "(E-devlet kullanıcıları olmak isteyen birçok vatandaş) bir başkasından, oğlundan kızından torunundan komşusundan yardım istemekte. Bu da bir noktada vatandaş uygulamayı kullanmaktan vazgeçirebiliyor. Nasıl bir çalışma yapılabilir bilmiyorum ama vatandaşın uygulamayı en kolay şekilde bizzat kendisinin kullanabileceği bir şekilde basite indirilmesinin fayda sağlayacağını düşünüyorum."  
(AKM-33, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-33, Syf: 7)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki kanıt ise, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni ile 'Benimsenme Performansı' değişkeni arasında DÜŞÜK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,23)

### **Hipotez 16 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-16 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Altyapı Yeterlilik Düzeyi' arttıkça EDY'lerin 'Benimsenme Performansı' artar."

Derinlemesine görüşmelerde kaydedilen, bu hipotezle ilgili 6 paylaşımdan 4'ü aşağıda listelenmektedir. Paylaşımların tamamına, TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NtK-1) "Ama burada en büyük sorun işte, pek çok telefon hattının kullanıcıları üzerinde kayıtlı olmaması. Cep telefonu artık her evde var nerdeyse. Adliyeye gelen hemen herkeste cep telefonu bulunuyor. Kendisinin yoksa da adliyeye geldiği gün bir yakınından telefon alıp geliyor ki, lazım olursa kullanabileyim diye. Cep telefonunu artık bir tek hırsızlar kullanmıyor. Ama ne var ki milyonlarca kişi kendi adına kayıtlı olmayan bir hat kullanıyor."

(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 8)

NtK-2) "Yani vatandaş oturduğu yerden dava dosyasını inceliyor, hangi aşamada bakabiliyor. Bu uygulamalar sayesinde vatandaş devlete daha kolay ulaşabiliyor. İnternet'ten suç duyurusunda bulunabiliyor mesela. Biz bu İnternet altyapıları yaygınlaştıktan sonra birçok suç duyurusunu elektronik ortamda aldık. Trafikle ilgili bile İnternet'ten bir sürü şikayet iletiliyor artık.

Adliye için konuşursak mesela hakim savcı için de iyi oluyor. Eve dosya taşıyor. Evden bağlanıp inceleme yapabiliyor."  
(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 4)

NtK-3) "Ülkemizde belli yaş üzeri bilgisayar kullanmıyor. İnternet kullanmayı bilmiyor. Ucuz İnternet erişimi sağlanabilir. Biz şimdi ayda 40 lira – 50 lira İnternet parası ödüyoruz. Bu azaltılabilir. İnternet masraf olunca adam belki bilgisayar da almıyordur. Her eve bilgisayar girmesini sağlamak gerekir."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 9)

NtK-4) "Ama burada şöyle bir risk var. GSM hatları arasında hatırı sayılır sayıda hat, asıl kullanıcısının kimliğine kayıtlı değil. Ayrıca ben sistemi işleten tarafta fiili kullanıcının hattın kayıtlı olduğu isimdeki kişi olup olmadığını denetleme imkanına sahip değilim. Buradan doğan sorunlar olabilir. Üzerine bir hat kayıtlı olan kişinin bilgisini o hattı asıl kullanmakta olan kişiye iletmış olurum, yanlışlıkla. Bu ihtimallere karşı, GSM hatlarının kimlik denetimiyle ilgili tedbirler alınması veya farklı ifadeyle mevcut tedbirlerin artırılması lazım."  
(DGK-1, B1, YYU, 10-14 Yıl | DGS-3, Syf: 13)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 5 kanıt ise, son tahlilde bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır. Burada 5 no'lu nicel kanıtlar hipotez için kullanışlı bir kanıt gücü oluşturmasa da diğer nicel kanıtların hipotezi doğrulayıcı tonunun yeterince güçlü olduğu düşünülmektedir. 5 No'lu kanıt ile diğer kanıtlar arasındaki çelişkinin, sıralama ölçeğinde (*ordinal scale*) ölçülen değişkenler arasında Korelasyon testi uygulamanın genel sorunundan (Neuman, 2009) kaynaklandığı düşünülmektedir.

NcK-1) 'İnternet Erişimi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %48 (29/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'PC'si Yok Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %39 (24/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %28 (17/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) 'Sunum Hızı Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %27 (16/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'Altyapı Yeterlilik Düzeyi' değişkeni ile 'Benimsenme Performansı' değişkeni arasında KULLANIŞSIZ bir NEGATİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: -0,05)

### **Hipotez 17 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-17 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: “‘Vatandaşların Yetkinlik Düzeyi’ arttıkça EDY’lerin ‘Benimsenme Performansı’ artar.”

Derinlemesine görüşmelerde ve anketlerde kaydedilen, bu hipotezle ilgili 7 paylaşımdan 4’ü aşağıda listelenmektedir. Paylaşımların tamamına, TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "Vatandaşlarımız SMS sistemine çok yabancı, kullanmayı bilmiyor. SMS Sisteminin kullanımıyla ilgili yazı yazıp panolara assak, tabela gibi kapıların üzerine koysak, yine de vatandaş kullanmaktan uzak duruyor. Genel anlamda telefonların SMS özelliklerini kullanım becerisi yok. Nasıl yazacak, nasıl gönderecek, hakikaten pek çok vatandaşımız bilmiyor. Dolayısıyla ben burada bir vatandaşa 4060 SMS Bilgi Sistemi desem, oraya yaz, oradan öğren desem, adeta hakaret etmiş gibi olurum. Çünkü gelmiş buraya yaşlı bir amcam veya teyzem, ona SMS desem, belki SMS'in ne olduğunu bile bilmiyor. Biliyorsa, telefonun sadece temel ses özelliklerini biliyor. Arama yap, gelen aramaya cevap ver, o kadar."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

*NtK-2) "Genelde vatandaş internet kullanımı bilmediği için ve güvenli, gerçekçi bulmadığı için bizzat kamu binasına gelerek bizzat sormaktadır. İnternet kullanımını ve güvenilirliğini vatandaşa öğretmek daha faydalı olacaktır."*  
(AKM-06, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-06, Syf: 7)

*NtK-3) "Sisteme girip de karmaşık gören olmadı. Yaşlılar müstesna tabii. Bazı yaşlılarımız açısından en basit bir tuşa dokunmak bile zor bulunabiliyor."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 10)*

*NtK-4) "Önceden hazırlanmış kira beyanı sistemi başta medya olmak üzere çeşitli iletişim araçları ile hedef kitleye duyurulmuştur. Duyurunun yeterli olduğu kanaatindeyim. Ancak hedef kitle belli bir yaşı geçmiş veya İnternet kullanımını bilmeyenleri kapsamaktadır. Bu nedenle mükellefler beyan vermek için yine vergi dairesini aracı kılmaktadır."  
(AKM-47, B2, VMM, Tecrübesi Bilinmiyor | AF-47, Syf: 7)*

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 5 kanıt ise, son tahlilde bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %77 (47/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'İnternet Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %74 (45/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %15 (9/61) gibi DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %34 (21/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %44 (27/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

### **Hipotez 18 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-18 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "EDY'lerin "Eşitlikçi Erk Etkisi" arttıkça "Benimsenme Performansı" artar."

Derinlemesine görüşmelerde bu hipotezle ilgili 3 paylaşım kaydedilmiştir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) (4060 Yeniliğinin ortaya çıkışına yol açan, vatandaşın bilgi asimetrisine bağlı yaşadığı bir mağduriyeti anlattıktan sonra) "Böyle olayların önüne geçmek için vatandaşın davanın tüm adımlarını takip edebilmesi için bu servisi çıkardık. (...)" (DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 7)*

*NtK-2) "Sistem yurtdışındaki mükelleflere avantaj sağladı. Onlar ya usulsüz olarak kendi beyanlarını başkalarına yaptırıyorlardı, imzaları onların adına başkaları atıyordu. Ya da muhasebecilere yaptırıyorlardı ücret karşılığında. (...) Sistem devreye girince, biri Amerika'dan arayıp teşekkür bile etti. Şu sistemle taa buralardan kolaylıkla yaptım beyanımı diye. Bazı muhasebeciler bile memnun oldu, bu işi bizden aldınız diye. Çünkü ek ücret olmaksızın müşterilerinin bu işlerini de yapmak zorunda kalıyorlardı." (DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 12)*

*NtK-3) "Benim bir akrabamı hatırlıyorum mesela... Yıl içinde ikide bir yok beyan ver, yok şu harcı yatır, yok şu muamelesi, yok bu muamelesi diye, uğraşmaktan yorulup sonunda arsasını satmıştı. Resmi muamele kapsamındaki işlerle ilgili ciddi bir olumsuz birikimi vardı. Şimdi olsa herhalde arsasını satmazdı adamcağız." (DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 10)*

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki kanıt ise, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) 'Eşitlikçi Erk Etkisi Düzeyi' değişkeni ile 'Benimsenme Performansı' değişkeni arasında DÜŞÜK DÜZEYDE bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,11)

### **Hipotez 19 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI**

Hipotez-19 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: ""Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi" arttıkça EDY'lerin "Benimsenme Performansı" artar."



Anket formlarındaki yazılı görüşlerde bu hipotezle ilgili 4 paylaşım kaydedilmiştir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "Az tanıtım, bilgisizlik (...) ve habersizlik. (...) Ayrıca tanıtım ve reklam eksikliğinden yeterince hedef kitleye ulaşılamıyor. Bu da kullanıcı sayısını ve aktifliğini doğrudan etkiliyor."*  
(AKM-01, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-01, Syf: 7)

*NtK-2) "Kullanımı konusunda yetersiz bilgi olması."*  
(AKM-28, B1, VMM, 10-14 Yıl | AF-28, Syf: 7)

*NtK-3) "Halkın eğitim seviyesi düşük olduğu için bilgisayarla ilgili çözümlere mümkün olduğu kadar ilgi göstermemesi, sistemin işlemesi çok kolay olsa bile, halkın kendine olan güveninin düşük olması, bilgiyi çok kolay elde edememesi."*  
(AKM-35, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-35, Syf: 7)

*NtK-4) "E-devlet uygulamasından haberdar olmayan, bu uygulamayı bilmeyen vatandaşların oldukça fazla olduğu düşüncesindeyim. Bu anlamda bilgilendirme ve uygulamayı kullanabilmek için bilgilendirmelerin yeterince olmadığı düşüncesindeyim."*  
(AKM-55, B2, VMM, 5 - 9 Yıl | AF-55, Syf: 7)

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 10 kanıt ise, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır. Nicel kanıtların 4'ü aşağıda listelenmektedir.

NcK-1) 'Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi' değişkeni ile 'Benimsenme Performansı' değişkeni arasında DÜŞÜK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,16)

NcK-2) 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Akraba Çevresi' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,55)

NcK-3) 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Şahsen Kendisi' değişkeni ile 'E-Devleti Vatandaş Olarak Kullanma Sıklığı' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,59)

NcK-4) KiKare testi, 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İş Çevresinden' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,91)

## Hipotez 20 - Nihai Kanıt Ağırlığı: DOĞRULAYICI

Hipotez-20 için elde edilen kanıtlar, son tahlilde DOĞRULAYICI ağırlıktadır. Bu hipotez, şu şekilde ifade edilmişti: "Memurların 'E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu' olumlulaştıkça EDY'lerin 'Benimsenme Performansı' artar."

Derinlemesine görüşmelerde ve anketlerde kaydedilen, bu hipotezle ilgili 8 paylaşımdan 4'ü aşağıda listelenmektedir. Paylaşımların tamamına, TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir. Bu paylaşımlar bir bütün olarak düşünüldüğünde, hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

*NtK-1) "Başka adliyelerde hevesli bilgi işlem çalışanları girişlerde stantlar açıp tanıtım yaptılar. AVM'lerde de böyle çalışmalar yapılabilir. (...) Katiplere SMS sistemini kullanma teşviki var, ödüllü teşvikler. Bu tür çalışmalar yapılmalı."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)*

*NtK-2) "Bazı yerlerde heyecanlı, gayretli bazı bilgi işlem ekipleri stantlar açtılar. O tür çalışmalar yapılabilir. Alışveriş merkezlerinde mesela stantlar açılabilir. Epeyce bir kişiye ulaşılır o şekilde. Yıl başında gördük, alışveriş merkezleri lebaleb dolu, yüz binlerce insan girip çıkıyor bir çok yere. Oralarda bir tanıtım çok işe yarar bence."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 11)*

*NtK-3) "Ayrıca İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığı tarafından alışveriş merkezlerinde stantlar kuruldu. Burda çok fazla sayıda beyan verildi. Bu tür çalışmalar tüm ilçeye bilgi yayılmasını sağlayabilecek güçte bence."  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 9)*

*NtK-4) "Adalet Bakanlığı, 4060'a özendirmek için en çok mesaj gönderen katiplere ödüllendirme yapıyor. (...)  
Başka adliyelerde hevesli bilgi işlem çalışanları girişlerde stantlar açıp tanıtım yaptılar. (...)"  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)*

*NtK-5) "Aynı sistemde, bilgileri biz giriyoruz, kendisine de gösteriyoruz. Bazıları sistemin kolaylığını gördü, evden de yapabileceğine kanaat getirdi. Bir nevi, yüz yüze mini mini eğitimler vermiş olduk vatandaşa. Bunların bazıları bir sonraki sefere işlemi daireye gelmeden, evden yapacaktır muhtemelen."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)*

Anket çalışmalarında ulaşılan aşağıdaki 2 kanıt da, bu hipotezi DOĞRULAYICI bir ağırlık oluşturmaktadır.

NcK-1) KiKare testi, 'E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu' değişkeni ile 'Benimsenme Performansı' değişkeni arasındaki anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,87)

Nck-2) 'E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu' değişkeni ile 'Benimsenme Performansı' değişkeni arasında DÜŞÜK DÜZEYDE bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,13)

### **3.6. Nitel ve Nicel Verilerde Ana Temalar**

Bu çalışmada, incelenen 2 spesifik yeniliğe dair özel bağlamlı verilerle ülke genelindeki e-devlet tecrübelerine dair genel bağlamlı veriler, ayrı başlıklar altında tasnif edilmiş olan ayrı sorular sorularak toplanmış, buna göre kaydedilmiş ve analiz edilmiştir. Araştırmaya veri sağlayan tüm kaynaklara, araştırmacının sorularını, sorularda açıkça belirtildiği üzere, özel bağlamlı verilerle genel bağlamlı verileri ayırt ederek yanıtlamaları titizlikle hatırlatılarak, iki kategorideki veriler arasında kontaminasyonun engellenmesine özen gösterilmiştir. Sonuç itibarıyla, toplanan tüm veriler analiz edildiğine, ele alınan vakalar özelinde 3, genel anlamda Türkiye'deki e-devlet tecrübelerine dair ise 15 ana tema farkedilmiştir.

Aşağıda detaylıca ele alınan ve tartışılan temaların, son tahlilde, pratik anlamda güvenilir ve kullanışlı bulgulara ve sonuçlara ulaştırdığı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma verilerinin ikincil analizi (Neuman, 2011, s. 49) yoluyla ek temaların tespit edilebileceği ve farklı bulgu ve sonuçlara ulaşılabileceği düşünülmektedir.

Bahsi geçen temaların her biri güçlendirici ve zayıflatıcı nicel ve nitel kanıtlarla ilişkilendirilmiş ve bağlamsallaştırılmış olarak aşağıda listelenmektedir.

#### **Ana Tema 1: EDYBY İçin Örnek Pratikler**

İncelenen yeniliklerin yaygınlaştırma çalışmalarındaki birçok uygulama, ülkemizde ve dünyada EDYBY için örnek alınabilecek iyi pratiklere yer verildiği görülmüştür. Örnek pratikler, geniş kapsamlı bir araştırma programının ilk fazı olan bu çalışmadaki kapsam kısıtları nedeniyle sadece 2 bakanlığın, sadece birer yeniliği özelinde kaydedilmiştir. Elbette, diğer kamu kurumlarından ve farklı uygulamalardan, benzer veya özgün başka örnek pratiklerin de mevcut olacağı düşünülmektedir. Tüm

bu pratiklerin bir derleme olarak, kamu kurumlarının bütünüyle paylaşılmasının ve kurumların benzer ve hatta daha ileri pratiklere teşvik edilmesinin yüksek düzeyde fayda üreteceği düşünülmektedir. Bu nokta, araştırmanın temel bir önerisi olarak öneriler bölümünde ayrıca ele alınmaktadır. Bu bağlamda ele alınan yeniliklerin benimsenme ve yayılım performansını olumlu etkilediği düşünülen örnek pratikler şöyle sıralanabilir:

1- Her iki yenilikte de vatandaşların yenilikten haberdar olması için görsel medyada, kamu spotu, dizi senaryosuna tanıtım yerleştirme, tanıtıcı video, televizyon programlarında röportaj vb kapsamlı yayın içeriği oluşturulmuştur.

2- Her iki yenilikte de ilçe bürokrasileri düzeyinde, vatandaşlarla doğrudan muhatap olan memurların katılımıyla kapsamlı bir tanıtım ve teşvik etkinliği sağlanmıştır.

3- Her iki yenilikte de, ilçe bürokrasilerinin yeniliği vatandaşlara duyurma amacıyla kamu kurumu girişlerinde veya açık alanlarda stant kurulumu gibi, kamu kurumlarının rutin uygulamalarının alışıldık çerçevesinin dışına çıkan proaktif tanıtım aktiviteleri yapılmıştır.

4- Her iki yenilikte de, yeniliğin yaygınlaşacağı sürecin insani boyutlarına odaklanılmış ve kullanıcıları sistemi kullanmaya hazırlayıcı çalışmalara yer verilmiştir.

5- Her iki yenilikte de, cep telefonu ve bilgisayar gibi ilgili teknik platformları kullanamayan vatandaşlar için ilgili e-hizmetten faydalanmada alternatif yöntem ve kanallar oluşturulmuştur.

6- Ele alınan 2 yeniliklerin birinde veya diğerinde, geliştirme aşamasında, vekalet hizmeti veren meslek mensuplarından ve doğrudan vatandaşlardan görüş ve değerlendirmelerinin alınması gibi çeşitli örnek pratiklere yer verilmiştir. Bu tür pratiklerin, uygulama aşamasında yeniliklerin benimsenmesini kolaylaştırıcı yönde kritik önem taşıdığı düşünülmektedir.

Listelenen bu örnek pratiklere rağmen ele alınan yeniliklerin hitap ettiği tüm bireylerce tam yaygınlıkta bizzat kullanıldığı henüz söylenememektedir. Bu durum, EDYBY açısından kritik önemde bir anlam taşımaktadır: Bir e-devlet yeniliğinin tam kapsamlı benimsenmesi ve yaygınlaşması için ilgili kamu kurumu özelinde yapılacak geniş kapsamlı yaygınlaştırma çalışmaları kritik önemdedir, ancak bu çalışmaların tam kapsamlı yaygınlaşmayı tek başına sağlamaları, gerçekçi bir beklenti olmayacaktır. EDYBY alanında tam başarı için kamu kurumları, özel sektör, akademi ve sivil toplumdaki tüm aktörlerin kapsamlı politikalar çerçevesinde etkin bir sinerji halinde çalışmasının, olmazsa olmaz önemde olduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 31 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 7'si aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Servisin tanıtımı için çalışmalarımız oldu. Emniyet Müdürlüklerine ve İl Özel İdarelerine broşürler gönderildi ve asılabilecek her yere asılsın dendi. Hatta bazı dizilerde (Çocuklar Duymasın ve Melekler Korusun dizileri) dizi içerisindeki konuşmalarda servis tanıtımı yapıldı. Kamu spotu alanında çalışmalarımız sürüyor. 2010 yılının son çeyreğine kadar yaklaşık 125.000 abonemiz vardı. Bugün 213 abone ve toplamda ise 813.000 abonemiz var. Bir arkadaşımız prime time de yayınlanan bir kadın programına katıldı ve yarım saat kadar servisi anlattı ama yaklaşık 5.000 kadar bir abone artışı sağladı.*

*Biz de bu servisi daha da yaygınlaştırmak için adliyeye gelen vatandaşlarımızı memurlarımız vasıtasıyla abone yapmaya karar verdik. UYAP ta bir ekran tasarladık ve vatandaşlara servis anlatılıp abone olmak isteyip istemediklerini sorduk. İsteyenleri de o ekran üzerinde abone yaptık. Hatta çalışanlarımızı teşvik etmek için operatörlerle de konuşup kampanya başlattık. En fazla abone yapanlara laptop gibi hediyeler verdik. İlkinde hediyeleri gönderdik ve hediye teslim anını video çektirip sitemize koyduk."*

*(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 7)*

*NtK-2) "Şüpheli yaklaşan muhasebeciler oldu. (...) Biz muhasebecilere bunu anlatmak için www.mustafagulsen.com/forum/ diye bir forum sitesi var onu kullanmaya karar verdik. Ben zaten takip ediyordum bu forum sitesini. Buradan kira beyannamesini tanıttık. Site yöneticisi "bu forum herkese açık bir site, küfreden olur, çirkin şeyler yazan olur, sonra sorun olmasın" diye bizi uyardı; arkadaşlarım da "Üstat bu işe girmesek" dediler. Fakat ben yine de olsun dedim, risk almadan başarı olmaz dedim, devam ettik. GİB\_KiraBeyan diye resmi bir nickname aldık. Muhasebeciler buraya sorular sormaya başladılar. Biz de hızlıca cevapladık. Hatta sistemin hatalarını bile gönderdiler bizim bulamayacağımız. Biz de hemen düzelttik. Muhasebecilerden gelecek tepkiyi böylece önlemiş olduk. Bunu yapmasak, onları dinlemesek ve anlatmasaydık kendi içlerinde büyütebilirlerdi. Daha önceden bu tarz bir durumla karşılaşmıştım. Böylece gelecek tepkileri önemli ölçüde engellemiş olduk."*

*(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 10)*

*NtK-3) " 118'li servislerden 4 tanesine de şu an bu servisi açtık. Kişi arayıp dava durumunu buradan da öğrenebiliyor. T.C. kimlik numarasını vererek ve servis tarafından kimlik bilgileri kontrolü yapılarak vatandaş dava bilgilerine ulaşabiliyor."*

(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 13)

NtK-4) "Tanıtmak için medyayı kullandık. Bakan Bey'in, aneanne ve torununun ve Cem Yılmaz'ın oynadığı tanıtım videoları çektik ve bunları youtube'da yayınladık. Cem Yılmaz parasız pulsuz yaptı bu işi. Bakan Bey kendi hesabından tweet attı. Bunlar medyanın dikkatini çekti. Özellikle Cem Yılmazın oynadığı tanıtım videosu. Bu yüzden sistemlerimiz kilitlendi. Cem Yılmazın kendine ait farklı bir üslubu olduğu için sosyal etkisi çok oldu.

Biz bu tanıtımları bilenler için yapmadık. Bazı insanlar beyan vereceğini bilmiyor, bazıları da zorluğundan dolayı yapmıyordu. Cem Yılmaz gibi bir kişiyi kullanarak insanları ikna edebildik.

Kira beyanı verebilecek herkese mektup ve broşür gönderdik. Nasıl beyanname vereceklerini anlatan profesyonel bir broşür. 2,5 Milyon broşür basıldı. 1,2 milyon mektup gönderildi. Geri kalan kısım ise çeşitli yerlerde dağıtıldı.

Bu yenilik sayesinde mükellef artık bir tıkla beyanname onayı verilebiliyor. Bizim beyannamelerimiz normalde çok karışıktır. Biz bunları insanların anlayacağı şekilde sadeleştirdik. Eski dilde, günümüz insanının bilmediği maliye terimlerini değil, o terimlerin güncel dildeki karşılığını yazdık ekranlarımıza. Ama yine de yanlarına ifadelerin yasal anlamlarını açıklamalarını link olarak ekledik."

(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 6)

NtK-5) "Mektuplar hazırladık ve yolladık. Ekine broşürler koyduk. Broşürlerimiz özel sektörün hazırlamış olduğu broşürler gibi. Hem içerik hem de kullanılan dil itibariyle öyle. Mükellefler ekranda beyannamelerini doldurulmuş şekilde görüyor.

Biz mümkün mertebe bizim beyannameleri halkın diline yaklaştırmaya çalıştık. 1.200.000 broşür mektuplara konuldu.

Genel olarak olumlu oldu. Medyadakilerin de ilgisini çekti. Haber Türk, NTV, CNN Türk, Kanal 24 günlerce yayın yaptı. Çekimler yapıldı. Sistem anlatıldı. Genç nesil daha çok beğendi."

(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 11)

NtK-6) "Bazı yerlerde heyecanlı, gayretli bazı bilgi işlem ekipleri stantlar açtılar. O tür çalışmalar yapılabilir. Alışveriş merkezlerinde mesela stantlar açılabilir. Epeyce bir kişiye ulaşılır o şekilde. Yıl başında gördük, alışveriş merkezleri lebalep dolu, yüz binlerce insan girip çıkıyor bir çok yere. Oralarda bir tanıtım çok işe yarar bence. "

(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 11)

NtK-7) "Çalışanlarımız, memurundan müdürüne kadar, belirli aralıklarla halkla ilişkiler, iletişim eğitimleri alıyorlar. Mükelleflerimize karşı tavır ve davranış konusunda bir sıkıntı yaşamadık, bunun yanında ÖHKBS'nin ilk yılında bizzat mükelleflerin beyanlarını internet üzerinden memurlarımız giriş yaptı ve tanıttı. En azından bu yıl vergi dairesimize gelip beyanını verenler sistemi ve girişi öğrendi diye düşünüyorum.

(...)Ayrıca İstanbul Vergi Dairesi Başkanlığı tarafından alışveriş merkezlerinde stantlar kuruldu. Burda çok fazla sayıda beyan verildi. Bu tür çalışmalar tüm ilçeye bilgi yayılmasını sağlayabilecek güçte bence."

(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 9)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında 8 kanıt ulaşılmıştır.

Bunlardan 3'ü aşağıdadır.

NcK-1) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK çıkan katılımcı oranı, %4 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu' değişkeni OLUMSUZ veya ÇOK OLUMSUZ çıkan katılımcı oranı, %0 (0/61) gibi MÜKEMMEL bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Sanatçılar' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLE veya ÇOK KUVVETLE şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %58 (35/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

## **Ana Tema 2: E-Devlet Yeniliklerinin Faydaları ve Tutunma Süreçleri**

İncelenen bürokratik bağlam içinde, e-devlet uygulamalarının, 2 spesifik uygulama dahil, devlet işleyişinin vazgeçilmez bir parçasına dönüşme derecesinde güçlü bir tutunma başarısı gösterdiği görülmektedir. Bu başarıda bürokrasiye ve vatandaşlara sağlanan verimlilik ve kolaylığın yüksekliği, etkili liderlik ve özverili çalışmaların “altın üçlü” denilebilecek düzeyde belirleyici olduğu görülmektedir: Süreçte Altın Üçlü'nün etkisi şöyle işlemektedir:

1- Kullanıcı Desteği ve Zayıf Direnç: İncelenen 2 yeniliğin kullanıcılara sağladıkları yüksek düzeyde Nispi Avantaj (Rogers, 2003) nedeniyle, bu yenilikler bürokrasi ve vatandaşlar tarafında katı ve kapsamlı bir dirençle karşılaşmamışlar, kullanıcı bürokrasi içinden kayda değer destek görmüştür.

2- Metanet ve Kararlılık: Özellikle yeniliğin somut faydasının ortaya çıkmasına fırsat oluşturacak ilk süreçte, karşılaşılan zorlukların ve yeniliğe gösterilen ilk olumsuz tepkiler metanet ve kararlılıkla karşılanmıştır.

3- Motivasyon: Karşılaşılan zorluklar ne olursa olsun, ilgili daire ve ekipler hedefe kilitli bir odaklama ile sürece motive edilmiştir.

4- Yoğun Emek: Sürecin özellikle ilk aşamasında ortaya çıkan teknik ve idari sorun ve aksaklıklar, ilgili ekiplerin, yoğun ve özverili çalışmalarıyla çözülmüştür. Yeniliklerden sorumlu ekip liderleri, bu yoğun çalışmalara bizzat iştirak etmişlerdir.

5- Kritik Kararlar: Yeniliklerin devreye alınmasından önce ve devrede olduğu aşamalarda, benimseme ve tutunmanın altyapısını hazırlayacak kritik idari kararlar

alınmıştır. Bu tür kritik kararların bazılarının başlı başına birer çalışma konusu olabileceği görülmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 30 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 10'u aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "(Bu projeyi) Geçen sene mühendisler aldık, onlara yaptırдық. 1,5 Senelik devlet memuru olan mühendislere... (Osman Ferhat Bey ve iki arkadaş). Sistemi 1 Mart'ta açmamız gerekiyordu. Bazı sıkıntılardan dolayı geciktiği için son günler çok yoğun geçti. Arkadaşlar 3 gün burada kaldılar ve bırakın evlerine gitmeyi, burada da hiç uyumadılar. Bu çalışmalar birkaç defa tekrerr etti. (Ekipteki bir arkadaşımızın) çocuğu lösemi olmasına rağmen burada defalarca kaldı. Bir başka arkadaşımızın eşi yalnız kalıyordu. Ben bile 3-4 gün eve gidemedim. Lojmandaki kadınlar proje bitsin dilekleriyle bir araya gelip eşime moral desteği verdiler. (...) O günlerde iş yerinde yatıp kalkıyordum, eve gidemedim, telefonla eşimle konuştuğumda (benim stres ve derdim) ona da yansiyordu.*

*O dönem gerçekten çok yoğun bir tempo ile çalıştık. Bu süreç yaklaşık 2 ay bu şekilde devam etti. Devlet için bu kadar çalışılır mı diye soranlara bu kadar çalışılacaksa ancak devlet için çalışılır diye cevap verdim. Arkadaşlarımı bu şekilde motive ettim. Çoğu zaman arkadaşlarımın bu fedakârlıklarını, hiçbir beklentiye girmeksizin yapmalarını hatırlayınca gözlerim doluyor."*  
(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 7)

*NtK-2) "Ben daire başkanayım ama burada hiçbir zaman arkadaşlara sen şunu yap sen bunu yap demiyorum. Mesela sistemi anlatan skeç yapalım dedim arkadaşlara kendileri yaptı. Değerlendirdik. Biz her şeyi ekibimize danışarak yapıyoruz."*  
(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 8)

*NtK-3) "Ayrıca biz sadece "benim işimi yapacaksın" yaklaşımının yanlış olduğunu düşünerek bilgisayar ve internet kullanımını sınırlamadık. "İşimi bitirdiysem şahsi işlerimi de yapabilmeliyim" anlayışını benimsedik. Kişiler işlerini bitirdikten sonra özel işlerini de yapabiliyorlardı. Çocuğunun ödevi, alışveriş vb. gibi...  
(...)Ayrıca hakim ve savcılara 60 saatlik eğitim almaları karşılığında zati demirbaş olacak şekilde laptop verdik. Kişiler belirlediğimiz fiyat aralığında olmak şartıyla istedikleri yerden eğitimi alabileceklerdi. Eğitimi aldıklarına dair belgeyi bize verdikleri takdirde laptoplarını verecektik. Bu kurumda deprem etkisi yarattı. Kimse inanmadı. Çünkü o zamanlarda kaymakamlarda bile yoktu. Bu bilgisayar kullanımında ısındırma etkisi yaptı. "*  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 5)

*NtK-4) "İsterseniz ben size bu noktada sistemlerimizin sağladığı işlevlerin sadece bir kısmını biraz anlatayım, sorunuzun yanıtına ona göre siz karar verin.  
Mesela Emniyet Genel Müdürlüğü ile Jandarma Genel Komutanlığına verilen bir hizmet; Kişinin T.C. kimlik numarası ile arama ve yakalama ile ilgili bilgilerine UYAP üzerinden ulaşabiliyorlar.*

*(...) (Bir vatandaş hakkında, bir davada tanık olarak dinlenmek üzere) yakalama kararı çıkmış, ifadesi alınınca da yakalama kararı kaldırılmış. Fakat bu karar sisteme geç işlenince yanlışlıkla kendisini tekrar yakalamışlar. (Bu kararları sisteme kolluk birimleri işliyordu.)*

*(Bu kararları) sisteme anlık biz işleyelim, siz de bu bilgilere UYAP'tan erişin (dedik). Şu an bu yakalama kararı çıkarma ve kaldırma işlemleri anlık sisteme giriliyor. Böylece vatandaşın "Devlet böyle hatalar yapar mı?" gibi düşüncelerini engellemiş olduk. Ayrıca yaklaşık 1.200 emniyet personeli bu işlemlerle uğraşmaktan kurtuldu ve başka işlere kaydırıldı. Son olarak da işlemlerin manüel olarak (kargolama vb.) yapılmasından kurtulmuş olundu.*



(...) SGK ile entegrasyon için çok istekliydik. O tarih için günlük 700.000 evrak akışı vardı bizim tarafımızdan SGK'ya. SGK'dakiler de bizim evraklarla uğraşmaktan kendi işlerini yapamıyorlardı. Çünkü evraklarımıza 10 gün içinde cevap vermezlerse kanunen suç işlemiş oluyorlardı. O yüzden çalışanlar bizim evraklarımız için çalışıyorlardı. Entegrasyonu gerçekleştirdik ve evrak akışı kalktı.

Hakimler ve savcılar kişilerin bilgileri için UYAP'tan sorgulama yapıyorlar. Avukatlar da vekâletnameleri varsa UYAP üzerinden kişiler hakkında sorgulama yapabiliyorlar.

Avukatlar UYAP üzerinden trafik kayıtlarına ulaşabiliyorlar. Yargıçlar, hakimler ve savcılar için ise tapu kayıtlarına, trafik kayıtlarına vb. ulaşabilecekleri 30 kurumla entegrasyon var. (...)

(Bahsi geçen sistemin adli ve icrai süreçlerin hızlı ve doğru akışını sağlayan, her biri başlıbaşına araştırma konusu olabilecek, çok sayıda başka özelliği daha örnek veriliyor.)

Bizim işimiz hep dışarıdaki diğer kurumlar ile. Bu yüzden bunları hızlandırmamız gerekiyor. Davalarda şu belge de gelsin, bu belge de gelsin deniliyor. Mesela sınır davasında, tapudan belge gelecek, nüfustan belge gelecek. Çok vakit kaybı oluyordu. Şu an hakim UYAP'tan bu belgelere ulaşabiliyor."

(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 6)

NtK-5) "Biz de bu servisi daha da yaygınlaştırmak için adliyeye gelen vatandaşlarımızı memurlarımız vasıtasıyla abone yapmaya karar verdik. UYAP ta bir ekran tasarladık ve vatandaşlara servis anlatılıp abone olmak isteyip istemediklerini sorduk. İsteyenleri de o ekran üzerinde abone yaptık. Hatta çalışanlarımızı teşvik etmek için operatörlerle de konuşup kampanya başlattık. En fazla abone yapanlara laptop gibi hediyeler verdik. İlkinde hediyeleri gönderdik ve hediye teslim anını video çektirip sitemize koyduk."

(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 8)

NtK-6) "(...) Şu an (...) bu servis bunu (Türkiye'de, tarafı olduğunuz, nerede ne davası açılmış bilgisini) sağlıyor.

2007 yılında görüştüğüm Amerika Adalet Bakanlığından Hukuk İşleri Genel Müdürünün anlattığına göre, Amerika'da eyalet bazında dava sorgulaması yapabilmek için 50\$ ödeyip bir hafta beklemeniz gerekmektedir. Tüm eyaletlerde sorgulama yapabilmek için 250\$ ödeyip bir ay beklemeniz gerekmektedir."

(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 9)

NtK-7) "Kurumumuz açısından e-devlet uygulamaları artık olmazsa olmaz derecede önemli bir konuma gelmiştir. Artık işlerimiz çok yüksek oranda elektronik ortamda gerçekleşiyor. Hem kurum içinde, hem de önemli derecede vatandaşla kurum arasında... Böyle olunca "e-devlet"siz bir Gelir İdaresi düşünülemez denilebilir."

(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 4)

NtK-8) "Başkan Bey meseleye inandı. Sıra personelimizi ikna etmeye geldi ve onları da inandırdık.

Önceden sadece bağlı olduğunuz vergi dairesine ödeme yapıyordunuz fakat şimdi istediğiniz vergi dairesine ödeme yapılabilir diye genelge çıkardık. Çünkü sadece bağlı olduğun vergi dairesine ödeme yapılıncaya ödeme yapacak olan bile ödemeyebiliyor. Vergi daireleri buna alışık değil. Mesela sistem için şifre almaları gerekiyor. Kendi vergi dairelerinden alabiliyorlardı. Biz yine istediği daireden alabilir dedik. Daireler buna itiraz etti. (...)

Ben sistem açılmadan vatandaş ben olarak 10 tane vergi dairesini gezdim. Şifre almak için... Vergi dairesi sizin görünen yüzünüz."

(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 7)

NtK-9) "Bırakalım vatandaşları, bizde adliye çalışanlarımız bile teknolojik yeniliğin özellikle ilk aşamasında ciddi direnç gösterebiliyor. Bunda mevzuat gereklerinin de etkisi var tabii. Yasalar bazen e-devlet uygulamasıyla yapılan işlemi geçersiz kılıp, kağıt üzerinde işlem yapılmasını zorunlu kılabilir. E-devlet uygulaması yürürlükte olsa dahi.. Dolayısıyla, özellikle en başlarda, kullanıcılarımızdan en küçük bir aksaklıkta , orantısız düzeyde şikayet ve tepki alıyorduk. (...) Ama hem merkezde,

*hem adliyelerimizde canla başka çalışıp bütün bunları büyük oranda aştık. 2002'ye kadar Türkiye'de teknoloji konusunda en geri kalmış kurumu iken adliyeler bugün dünya çapında ödüller alan bir teknolojik altyapı üzerinde işlerimizi yürütüyoruz."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)

*NtK-10) "Evet... Tekrar sisteme dönecek olursak, çok büyük rakamlarla yapılacak iş adliye çalışanlarının büyük fedakarlıkları sayesinde çok küçük maliyetlerde gerçekleştirildi. Bir kaç milyonluk bir maliyet. Karda yolda kalanlar oldu. Zabıt Katipleri, Uzman Kullanıcılar çok çalıştı. Bakanlıktaki genç arkadaşlar çok uğraştı. İlk zamanlar ciddi sancılar çekildi. Eleştiriler alındı. "Dağ fare doğurdu" gibi yorumlar yapıldı. Ve şimdi öyle bir noktaya geldi ki, UYAP'ı kaldırsak artık, çalışamayız değil mi Sayın Savcım..."*  
(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 5)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında 15 kanıta ulaşılmıştır.

Bunlardan 5'i aşağıda listelenmektedir.

NcK-1) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK çıkan katılımcı oranı, %4 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'E-Devletin Önem Derecesi' değişkeni DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK çıkan katılımcı oranı, %3 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'E-Devletin Önem Derecesi' değişkeni YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK çıkan katılımcı oranı, %80 (49/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) 'Resmi Personele Fayda ve Kolaylık Düzeyi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %3 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'Vatandaşa Fayda ve Kolaylık Düzeyi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %3 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 3: İncelenen Yeniliklerin Eşitlikçi Etkileri**

İncelenen 2 yenilik, toplumsal iktidar sistematiği içerisinde gücü kamu kurumlarından vatandaşa aktarıcı ve toplum tabanına yayıcı yönde, yüksek düzeyde Eşitlikçi Erk Etkisi göstermektedir. Ele alınan yeniliklerin ortaya çıkış hikayelerine

bakıldığında, söz konusu uygulamaların vatandaşlardan gelen talep, öneri veya şikayetlerin yenilikleri geliştiren bürokrasiye doğrudan veya dolaylı bir iletimi sonucu ortaya çıkmadığı görülmektedir. Farklı bir ifadeyle, ele alınan yeniliklerde gözlemlenen vatandaşlar lehine erk etkisinin sivil toplumun eşitlikçi baskısı sonucu değil, bürokrasinin iç iradesi ile ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. İlgili bakanlıklarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi, kullanılması ve yönetilmesinde en üst düzeyde etkinliği bulunan bürokratik birimlerin vatandaşlar lehine yüksek düzeyde erk etkisi olan yenilikleri kendi proaktif yaklaşımlarıyla geliştirmiş olması, bu araştırma bağlamında özellikle anlamlı bulunmaktadır.

Bununla beraber, yeniliklerden yararlanmayan vatandaşların söz konusu eşitlikçi etkiden mahrum kaldıkları, bir kısmı içinse sürecin kayda değer ölçüde aleyhte geliştiği görülmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 28 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 10'u aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Elbette, bu sistem insanların güçlerini etkilemiştir. Birincisi, mesela avukatların dava süreçlerinde vatandaşla yargı kurumu arasındaki konumunu bir miktar etkilemiştir. Vatandaş artık kendi davasıyla ilgili gelişmeleri daha yakından izleyebildiği için avukattan aldığı hizmeti de daha etkili şekilde denetleyebiliyor. İkincisi, adliyelerdeki sıraları azaltıyor bu sistem. Sizin önünüzde 3 kişi olsa sıranızı bekleyebilirsiniz ama 300 kişi olduğu zaman tanıdık bir memurun size bir ayrıcalık sunması ve benzeri yollarla sıranın önüne geçmek de isteyebilirsiniz. E tabii, resmi dairedeki vatandaş kuyruğunun azalması oradaki memurun iş yükünü azaltıyor ama bunun beraberinde etki alanını da zayıflatıyor. Her iki durumda da güç avukat ve adliye personelinden vatandaşa doğru yer değiştirmiş oluyor. Bu arada, 4060 servisi avukatlar için de özelleştirilebiliyor. İncelediği dava dosyası hakkında bilgiler geliyor. Bu da aslında paralelde yargı personelinden avukatlara doğru bir güç aktarımı olarak da yorumlanabilir."*  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 10)

*NtK-2) "Bu sistem temelde bir süreci izleyebilen bir kişi ile izleyemeyen kişi arasındaki farkı oluşturuyor. Tabii, izleyebilen, izleyemeyenden daha güçlüdür. Bizde, savunma hakkının etkin şekilde kullanılabilmesi çok kritik önemdedir. Bir vatandaş tarafı olduğu bir davada hakkını ne kadar etkin şekilde savunma hakkına sahipse, yargılama o kadar adildir. Tüm adliye olarak biz bu noktaya özel önem atfederiz. Şimdi bu sistem, vatandaşlara haklarını daha etkin şekilde savunabilmeleri için ciddi imkan sağlıyor. Şöyle ki; bir vatandaş hakkında diyelim bir şikayet var, adliyeye yansımış bir süreç var... Adam suçludur-değildir, o başka mesele ama eğer vatandaşın bu süreçten sırf tebligatta adreste bulunmadı vb bir nedenle geç haberdar olması ve adliyelik durumunu eline kelepçe vurulduğunda anlaması, onda bir şok oluşturmaktadır. O şokla savunma hakkından yana kendi aleyhinde hata yapabileceği gibi, savunma için*

yeterince hazırlık yapamadığı için, sürece hazırlıksız yakalandığı için de savunma hakkı böyle bir süreçten zarar görecektir.

Bu SMS Bilgi Sistemi işte bu noktada vatandaşı güçlendiriyor. Tarafı olduğu davayla ilgili bir gelişme olduğunda anında vatandaş haberdar oluyor. Yoksa, adamcağızın kimliğini kopyalamışlar, adına şirket kurup karşılıksız çek-senet dağıtmışlar, piyasayı dolandırmışlar, biz bakıyoruz, dosyadaki fotoğraf vatandaşın fotoğrafı, isim vatandaşın ismi, adam yemin billah ediyor benim böyle bir şirketim hiç olmadı, ben hayatımda çek yazmadım diye ama dosyadaki evraklarda adamın ismi, adamın resmi var. Durum belki sonra açığa kavuşuyor ama sorun şu ki bu vatandaş kimlik sahteciliği ile başına neler getirildiğini, tebligat adresi olarak geçen adreste bulunmadığı için önceden bilemiyor.

Ya da adam duruşmalardan bile haberdar olmuyor, dava sürecinde gıyaben yargılanmış oluyor ve ceza alıyor. Günün birinde aranan şahıs olarak yakalanıp eline kelepçe vurulduğunda durumdan haberdar oluyor. Öncesinde böyle bir şeyden haberi olmadığı için savunma hazırlığı anlamında çok değerli bir süreden mahrum kalıyor.

İşte bu sistem vatandaşa zaman kazandırması ve hakkındaki bir adli sürece anında vakıf olup gereğini yapabilmesi için fırsat oluşturuyor ve bu yönüyle toplumdaki güç dengeleri açısından vatandaşın lehine bir değişim getiriyor. Adli süreci izleyen vatandaş için adil yargılama mekanizmasının daha etkin çalışmasını sağlıyor. Örneğin, sistemden aldığı bilgi sayesinde karşı taraf tanık getirmişse o da kendi tanıklarını getirmeyi akıl ediyor, ona göre tedbir alıyor."

(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 8)

NtK-3) "Evet. Eşitsizliği azaltıcı etkisi oldu tabii. Sonuçta orta ve üst gelir grubundan vergi vermeyen bir çok kişiye ulaştık, çok ciddi miktarda ek vergi topladık ve bundan sonraki her yıl da bu sayede toplamaya devam edeceğiz bu ek vergi gelirlerini.

Bu yeniliğin kapitalist sistemlerdeki güçlülerin ezici üstünlüğünü destekleyen bir yönü yoktur. Sonuçta geliri fazla olandan, daha fazla vergi alındı. Hatta gelirinin vergisini ödemeyip kaçak konumda olandan vergi alınarak daha adil bir gelir idaresine katkı sağlandı bence. Bu tür uygulamalar vergi dairelerinde kırtasiye türü işleri azaltıyor, bize takip konusundan imkan ve zaman oluşturuyor. Bizim işimiz zaten mümkün mertebe takip olmalı, vergilendirilmemiş kazancı tespit edip vergi sistemine dahil etme yönünde. Bu sistem bu yönde de çok ciddi fayda sağladı."

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 7)

NtK-4) "Projenin Devlete 600 milyon ilave gelir katkısı oldu. Geçen sene 800.000 mükellef vardı fiilen kira beyannamesi veren. İlave olarak 400.000 yeni mükellef geldi. Bizim için en büyük hediye bu sonuçlar oldu."

(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 6)

NtK-5) "Böyle bir sistem sayesinde, adliye ile vatandaş arasındaki ilişkide de, vatandaşla Avukatlar arası ilişkide de, vatandaş lehine bir etki doğuyor, bu açıdan doğru."

(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 9)

NtK-6) "(...) Maliyenin her şeyi görüyor olduğu hissi psikolojik olarak mükellefleri doğru beyana zorluyor. Vergiden kaçınma azalıyor. İncelemeyi gerektirir durumlar azalıyor. . Bu da, adaletli vergi dağılımını destekleyici bir etki demek."

(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 7)

NtK-7) "Evet. Yeni mükellefler de vergi sistemine dahil olmuş oldu. Bundan sonra da bu mükelleflerden vergi geliri olacaktır. Ödeme gücü olandan vergi alınmış oldu. Bu çok önemli. Adam kira gelirlerini yok sayıyor, tek maaşçıkla geçiniyorum diyor. Kira vergilerini ödemiyor. Öte taraftan asgari ücretlinin bile vergisini alıyoruz. Yani böyle bir uygulama vergi adaleti açısından iyi oldu."

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)

NtK-8) "Sistem yurtdışındaki mükelleflere avantaj sağladı. Onlar ya usulsüz olarak kendi beyanlarını başkalarına yaptırıyorlardı, imzaları onların adına başkaları atıyordu. Ya da muhasebecilere yaptırıyorlardı ücret karşılığında. (...) Sistem devreye girince,

*biri Amerika'dan arayıp teşekkür bile etti. Şu sistemle taa buralardan kolaylıkla yaptım beyanımı diye. Bazı muhasebeciler bile memnun oldu, bu işi bizden aldınız diye. Çünkü ek ücret olmaksızın müşterilerinin bu işlerini de yapmak zorunda kalıyorlardı." (DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 12)*

*NtK-9) "Sistem sayesinde vatandaş avukatının davalara katılımını izleyebildiği gibi, katipleri de denetleyebiliyor. Dosyaya bir evrak getirdiğinde vatandaşa dosyanıza evrak eklendi diye bilgi SMS'i gidiyor. Bu sisteme abone olan bir kişi, dosyasına eklenmek üzere bir evrak teslim etse adliyedeki katibe, SMS gelmemesi halinde arayıp, dosyama evrak eklenmedi diye takipte bulunabilir. Bu yönüyle de vatandaşın elini güçlendiren bir sistem bu." (DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 8)*

*NtK-10) "Kültürel yönü de olacak şekilde, vatandaşın kafasında uzun yıllar oluşmuş bir devlet algısı, imajı var. (...) Devlet bana bu kadar bilgiyi neden versin ki, diye düşünüyor. SMS'le giden irtibat telefonunu arayınca bunu söyleyenler oldu." (DGK-3, B1, YYU, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 10)*

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 5 kanıta ulaşılmıştır.

NcK-1) Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vatandaş' değişkeni için sorulan anket sorusunda, ALEYHTE veya ÇOK ALEYHTE şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %2 (1/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'Zaten Zayıf Olduğu Halde Nispi Dezavantaja Düşenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, ÇOK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %4 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) Erk Etkisi - Vekalet Hizmeti Verenler - Vatandaş' değişkeni için sorulan anket sorusunda, ALEYHTE veya ÇOK ALEYHTE şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %11 (7/61) gibi DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) KiKare testi, 'Vatandaşın Bilgi Edinme Bilinç Düzeyi' değişkeni ile 'Zaten Zayıf Olduğu Halde Nispi Dezavantaja Düşenlerin Oranı' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,97)

NcK-5) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Eşitlikçi Erk Etkisi Düzeyi' değişkeni OLUMSUZ veya ÇOK OLUMSUZ çıkan katılımcı oranı, %2 (1/61) gibi DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

#### **Ana Tema 4: E-Hizmetlere Talep Yapıları ve Düzeyleri**

(Bu ve bundan sonraki ana temalar araştırmanın en genel anlamda Türk e-devlet bağlamıyla ilgili verilerine dayanmaktadır.)

Teknik, iktisadi, idari, sosyal ve insani tüm etken ve boyutlarıyla birlikte ele alınmak üzere, kamu kurumlarının tüm e-devlet uygulamalarının vatandaşlarca ortalama kullanım yaygınlığı, toplumsal eşitsizliği azaltma, eşitlik göstergelerini güçlendirme ve Sosyal İçerme (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006; European Parliament, 2010) odaklı sosyal devlet anlayışınca arzulanacak düzeyin oldukça altında kalmaktadır.

Bu bulgudaki talep yetersizliği hükmünün dayandığı temel ölçü şöyle ifade edilebilir: Herhangi bir e-devlet yeniliğine olan talebin yeterlilik ölçüsü mevcut durumdaki kullanıcı sayılarının çokluğu değil, resmi-özel-özerk, bireysel-örgütsel-toplumsal tüm aktörlerin etkin gayret ve tam sinerjisiyle aşılması mümkün olabilecek ancak henüz aşılammış bulunan, bilgisizlik, farkındalık eksikliği, teknik/maddi/sıhhi yetersizlik, ön yargı vb nedenlerle, uygulamalardan faydalanmayan vatandaşların azlığıdır. Buna göre, bir e-devlet hizmeti için ideal talep hedefi, o yenilikten yararlanmak için yasal hak ve gereksinimi olan vatandaşların tamamının söz konusu yeniliği kullanmasıdır. Bu ideal düzeyin istisnası ancak tam ve şeffaf bilgilenme zemininde, bilinçli ve ilkesel olarak talepsiz konum alabilecek sınırlı sayıda vatandaş olabilir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 12 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 6'sı aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Hatta yer yer okuma yazması olmayan, Türkçe'yi bile yeterince bilmeyen vatandaşlarımız da olabiliyor. Onları SMS Sistemi'ne yönlendirsem, kullanamayacakları belli. Mecbur biz buradan bizzat yardımcı oluyoruz. Ha, herkes böyle mi değil tabii... Eğer (teknik açıdan) anlayabilecek bir vatandaş ise SMS Sistemi'nden bahsediyor katip ve C. Savcılarımız."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)*

NtK-2) "Her türlü yeniliği benimsemesi uzun sürecek kitle büyük bizde dedi. Ben de katılıyorum Sayın Savcıma. Ha, herkes mi öyle? Tabii ki hayır. Ama oran çok yüksek. Bence %80'dir o oran. Veya duruma göre %80'e kadar çıkabilir. Yeniliklere en kısa zamanda uyum sağlayan da bir kesim de var öbür uçta... Onlar da %20'dir. Bilmem, çok mu oldu, az mı oldu?"

(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 8)

NtK-3) "Ama vatandaşlar da doğrusu pek kullanmıyorlar bu uygulamaları. Özellikle gençler, 35 yaşın altındakiler kullanıyor. Orta yaş üstü ve yaşlı kesim biraz uzak duruyor."

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 4)

NtK-4) "Türkiye'de de e-devlet uygulamaları yaygınlaşıyor ama vatandaşların bu uygulamaları kullanmaya karşı bir direnci var."

(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 5)

NtK-5) "Türkiye'de e-devlet kapısı devreye girdi. Vatandaşın konuştuğu cümleyi söyleyeyim size. "10 TL veriyon, devlette senin hakkında ne olup bittiğini öğreniyon." Vatandaşın cümlesi bu. Tarafı olduğun davaları, SGK kayıtlarını, vergi borçlarını vs vs neleri neleri... Hepsi 10 TL verip aldığınız bir şifre ile... Biz 4060'a abone olan vatandaşa tarafı olduğu tüm davalardaki tüm gelişmelerle ilgili SMS gönderiyoruz. Saymakla bitmeyecek e-devlet hizmeti veriliyor. O kaadar hizmet çıkıyor, bilgiler veriliyor, duyurular yapılıyor. Ama vatandaşımızın büyük kesimi kayıtsız kalıyor. Vatandaşımız bilinçsiz hareket ediyor."

(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 9)

NtK-6) "Vatandaşın ayağına kadar giderek verdiğimiz hizmetler var. 11 Senedir Sultanbeyli'deyim, ancak 1-2 kişi yararlanmıştır."

(İBKÇ-2, B2, VMM, Tecrübesi Bilinmiyor | SN - 2, Syf: 1)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki kanıt ulaşılmıştır.

NcK-1) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Benimsenme Performansı' değişkeni DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK çıkan katılımcı oranı, %38 (23/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

## **Ana Tema 5: Vatandaşların E-Hizmetler Hakkında Bilgilenmesi**

Önemli oranda vatandaş, e-devlet kavramının ne olduğundan, ne tür e-devlet hizmetleri olduğuna ve hangi e-devlet hizmetlerinden kimlerin nasıl kullanabileceğine kadar çok geniş yelpazede ve en temel düzeyde yeterli bilgiye sahip değildir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu tema etrafında aşağıdaki 4 paylaşım kaydedilmiştir.

NtK-1) "Kullanımı konusunda yetersiz bilgi olması."

(AKM-28, B1, VMM, 10-14 Yıl | AF-28, Syf: 7)

NtK-2) "E-devlet uygulamasından haberdar olmayan, bu uygulamayı bilmeyen vatandaşların oldukça fazla olduğu düşüncesindeyim. Bu anlamda bilgilendirme ve uygulamayı kullanabilmek için bilgilendirmelerin yeterince olmadığı düşüncesindeyim." (AKM-55, B2, VMM, 5 - 9 Yıl | AF-55, Syf: 7)

NtK-3) "Az tanıtım, bilgisizlik (...) ve habersizlik. (...) Ayrıca tanıtım ve reklam eksikliğinden yeterince hedef kitleye ulaşamıyor. Bu da kullanıcı sayısını ve aktifliğini doğrudan etkiliyor." (AKM-01, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-01, Syf: 7)

NtK-4) "- Halkın eğitim seviyesi düşük olduğu için bilgisayarla ilgili çözümlere mümkün olduğu kadar ilgi göstermemesi, sistemin işlemesi çok kolay olsa bile, halkın kendine olan güveninin düşük olması, bilgiyi çok kolay elde edememesi." (AKM-35, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-35, Syf: 7)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 9 kanıtla ulaşılmıştır.

NcK-1) 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Komşu Çevresi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %48 (29/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi' değişkeni DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK çıkan katılımcı oranı, %89 (54/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi' değişkeni YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK çıkan katılımcı oranı, %2 (1/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Akraba Çevresi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %31 (19/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Aile Üyeleri' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %25 (15/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

## **Ana Tema 6: Mahrumiyet ve İmkânsızlıklar**

Azımsanamayacak oranda vatandaşın, e-hizmetlerin sunduğu fayda ve kolaylıklardan mahrum kalmalarında, sıhhi, maddi ve teknik imkânsızlıklar gibi, kendi



bireysel koşullarında, kişisel istek ve çabalarıyla aşmaları beklenemeyecek zorluklar kuvvetle etkili olmaktadır.

Günümüzde bilginin bedavaya yakın maliyetlerle ulaşılabilir olduğu ve bu durumun hızla yaygınlaşmakta olduğu, sınırlayıcı ve tanımlayıcı çerçeveler dahilinde bir gerçektir. Ancak, kritik yaşam bütçesinde bilgiye erişim için yer bulduramayacak durumda olan veya maddi imkanları yeterli olsa bile ilerleyen yaşları ve sağlık sorunları gibi nedenlerle e-hizmetlerden yararlanamayacak durumda olan vatandaşlar da azımsanamayacak bir oranda, sosyoekonomik realitenin bir boyutunu teşkil etmektedir.

Elbette, her yaş ve statüde vatandaş arasında e-hizmetlere ihtiyacı olmayan ya da e-hizmetleri çok iyi kullanabilse bile yaşam düzenine dair bilinçli tercihleri nedeniyle e-hizmetlerden yararlanma arayışı olmayacak vatandaşlar da bulunabilir. Dolayısıyla, e-hizmetlerden yararlanmayan veya yararlanamayacak durumda bulunan herkesi bir mahrumiyet halinde tanımlamak, toplumsal realitenin bütünlüğünden kopuk, ilkel bir teknoloji fanatizmini akla getirecektir. Bu bağlamda, istisnasız tüm vatandaşların e-hizmetleri kullanması yönünde mutlak bir hedefleme veya normatif bir tanımlama, adeta militanca bir teknoloji taraftarlığı olurdu ki, bu araştırmanın arka planındaki temel mentalite böylesi bir yaklaşımdan uzaktır. Bu ana tema bağlamında işaret edilen mahrumiyet ve imkansızlıklar, e-hizmetlerden aslında kayda değer ölçüde fayda edinebilecek olduğu halde buna imkanı olmayan veya mevcut imkansızlıklar içerisinde e-hizmetlerden yararlanmanın bir ilk deneyimine sahip ol(a)madığı için günlük hayatta e-hizmetlere bir talep belirt(e)meyen vatandaşların karşılaştıkları sorun ve zorluklar hakkındadır.

Öneriler bölümünde ele alınacağı üzere, toplumsal sorumluluğun yasal ve ahlaki esaslarından hareketle, bu sorun ve zorlukları resmi-özel-özerk, bireysel-örgütsel-toplumsal tüm aktör ve kurumların etkin katılım ve sinerji esasıyla birlikte üstlenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 16 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 7'si aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

NtK-1) "Vatandaşlarımız SMS sistemine çok yabancı, kullanmayı bilmiyor. SMS Sisteminin kullanımıyla ilgili yazı yazıp panolara assak, tabela gibi kapıların üzerine koysak, yine de vatandaş kullanmaktan uzak duruyor. Genel anlamda telefonların SMS özelliklerini kullanım becerisi yok. Nasıl yazacak, nasıl gönderecek, hakikaten pek çok vatandaşımız bilmiyor. Dolayısıyla ben burada bir vatandaşa 4060 SMS Bilgi Sistemi desem, oraya yaz, oradan öğren desem, adeta hakaret etmiş gibi olurum. Çünkü gelmiş buraya yaşlı bir amcam veya teyzem, ona SMS desem, belki SMS'in ne olduğunu bile bilmiyor. Biliyorsa, telefonun sadece temel ses özelliklerini biliyor. Arama yap, gelen aramaya cevap ver, o kadar."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

NtK-2) "Mutlu Bey, Şişli İstanbul'un bir çok yerinden farklı değildir. Eğitimlinin yanında eğitimsiz de var. Sarıyer ilçesi mesela, EN'lerin yeridir. En zenginler, en varlıklılar oradadır ama ilk defa açlıktan ölen de Sarıyer'de ölmüştür. Nişantaşı'nda Teneke Mahallesi diye bir yer var. Şu gördüğünüz gökdelenler var ya, bakın, şunlar var ya, bir kaç yüz metre arka tarafıdır, uzak değil. Ondan sonra... Dolapdere var. Bunların hepsi Şişli'de. Kuştepe'de, Dolapdere'de, buralarda insanların ciddi bir kısmı hala tenekelerin içinde yaşıyorlar. Yanlış anlaşılmasın, küçümsediğimden, hor gördüğümde böyle söylemiyorum. Hepsi bizim insanımız, hor görmemiz söz konusu bile olamaz. Ama, yine, madem geldiniz, ilçeyi tanıyanlar olarak bizlere soruyorsunuz, ben de gözlemlerime dayalı bir durum resmi aktarmaya çalışıyorum."  
(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 17)

NtK-3) "Bizim Sultanbeyli'deki vatandaş profilimiz e-devlet uygulamalarına ilgi ve yatkınlık açısından epeyce eksik kalıyor. Bir Şişli, Kadıköy deseniz, ne bileyim, İstanbul'un diğer birçok ilçesi belki öyle değildir ama Sultanbeyli'nin sosyo-ekonomik, kültürel durumu gerçekten çok farklı. İlçede 8-9 yıl öncesine kadar daha doğru düzgün okullar bile yoktu. Eğitim imkanları ve eğitim düzeyi en alt seviyelerde olan bir vatandaş kitlemiz var burada. Asla küçümsemek için söylemiyorum, öyle bir şey söz konusu olamaz, ama durum bu yani, mevcut durumun realitesini ifade sadedinde söylüyorum, kötümseme için değil."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

NtK-4) "Bu başlıkta da epeyce bilgi vermiştim ama şunu da belirtmemde fayda var. Sultanbeyli'deki vatandaşlarımızın cep telefonu kullanımında maddi maliyet hassasiyeti çok daha yüksek. Bir SMS diyoruz, 1 TL diyoruz, hakikaten çok bir rakam değil ama kime göre değil? Yani bazı vatandaşlarımız o 1 TL üzerinde çok hassasiyetle duruyor. İmkanları, maddi durumları ona göre çünkü... Diğer türlü, evet, hemen her evde bir cep telefonu vardır ama hatlar genel anlamda kullanıcılar üzerine kayıtlı değil. Bir kişiye gidecek mesajı babası, kardeşi veya eşine de gönderemeyiz. Zaten hiç alakasız kişiler üzerine kayıtlı da çok sayıda hat var."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 10)

NtK-5) "Sisteme girip de karmaşık gören olmadı. Yaşlılar müstesna tabii. Bazı yaşlılarımız açısından en basit bir tuşa dokunmak bile zor bulunabiliyor."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 10)

NtK-6) "Ülkemizde belli yaş üzeri bilgisayar kullanmıyor. İnternet kullanmayı bilmiyor. Ucuz İnternet erişimi sağlanabilir. Biz şimdi ayda 40 lira – 50 lira İnternet parası ödüyoruz. Bu azaltılabilir. İnternet masraf olunca adam belki bilgisayar da almıyordur. Her eve bilgisayar girmesini sağlamak gerekir."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 9)

*NtK-7) "Hayır, bu derecede avantajlı veya dezavantajlı duruma düşen olmamıştır. Ama tabii, Türkiye'de SMS kullanımı çok yaygın olsa da, SMS yazamayan, telefonuna gelen SMS'i okuyamayan da çok sayıda vatandaşımız var." (DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 11)*

Araştırma kapsamında bu bulguyu doğrulayıcı veya yanlışlayıcı yönde bir nicel kanıta ulaşamamıştır.

### **Ana Tema 7: E-Devlet Yaygınlaştırma Çalışmalarının Genel Durumu**

Kamu kurumlarının e-devlet yeniliklerinin benimsenmesini yaygınlaştırmaya yönelik tanıtım, ilan, duyuru, bilgilendirme, teşvik ve eğitim gibi çalışmaları, genel ortalamada yetersiz kalmaktadır. Bu bağlamda, e-devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı için, hizmetler hakkında yapılacak tanıtım, bilgilendirme, teşvik, eğitim, vb faaliyetlerinin profesyonel çerçevede yoğunlaştırılması kritik önem taşımaktadır. Bu faaliyetlerin amaca en üst düzeyde hizmet edebilmesi ise, toplumsal ve kurumsal tecrübelerden güç alan profesyonel esaslar üzerine oturtulmalarına bağlıdır. Bu da, söz konusu tanıtım, bilgilendirme, teşvik, eğitim vb faaliyetlerin kapsamlı iletişim plan ve stratejileri bağlamında gerçekleştirilmesini gerektirecektir. Bu noktada, en temel ve soyut bir düzeyde, e-devlet alanında kamudaki tüm ana stratejilerin adı konmuş, içeriği ve kaynakları tanımlı birer İletişim Stratejisi olması, ilgili tüm program ve projelerin de aynı niteliklerde birer İletişim Planı olması önerilmektedir. Sancaktutar'ın 2011 yılında yerel ve merkezi 55 farklı kamu kurumunun Stratejik Plan dokümanının içerik analizi yoluyla elde ettiği ve sonuç bölümünde bir Kamu İletişim Reformu önerisinde bulunduğu çalışmanın temel bulguları bu çalışmanın ilgili önerileriyle tam uyumlu, açık ve net kanıtlar sağlamaktadır. Yazarın aynı yıl farklı bir bağlamda oluşturduğu Yenilik İletişim Merkezi önerisi, bu öneri yönünde pratik gözlem ve tecrübeler listelemektedir. Bu tez çalışmasında da, bu ana çerçeveyi doğrulayıcı birçok nitel ve nicel veriye ulaşılmıştır.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında aşağıdaki 10 paylaşım kaydedilmiştir.

NtK-1) "E-devlet uygulamasından haberdar olmayan, bu uygulamayı bilmeyen vatandaşların oldukça fazla olduğu düşüncesindeyim. Bu anlamda bilgilendirme ve uygulamayı kullanabilmek için bilgilendirmelerin yeterince olmadığı düşüncesindeyim." (AKM-55, B2, VMM, 5 - 9 Yıl | AF-55, Syf: 7)

NtK-2) "Ülkemizde e-devlet hizmetleri geliyor ama genelde iyi tanıtım yapılmıyor. Kamu spotu olarak çıkan görseller etkili oluyor. Bunların daha fazla kullanılması gerektiğini düşünüyorum. Onun haricinde, Google gibi çokça ziyaret edilen sitelere reklam verilebilir. Bunlar bence eksik kalıyor." (DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 5)

NtK-3) "Devlet de hizmetlerini duyurmada biraz eksik kalıyor olabilir." (DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 5)

NtK-4) "Az tanıtım, bilgisizlik (...) ve habersizlik. (...) Ayrıca tanıtım ve reklam eksikliğinden yeterince hedef kitleye ulaşamıyor. Bu da kullanıcı sayısını ve aktifliğini doğrudan etkiliyor." (AKM-01, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-01, Syf: 7)

NtK-5) "E-devlet uygulaması vatandaşlara tam olarak inmedi. Daha da benimsenmesi için daha çok reklam ve görsel yayınların uygulaması lazım." (AKM-16, B1, VMM, 5 - 9 Yıl | AF-16, Syf: 7)

NtK-6) "E-devlet uygulaması vatandaş için yeterli değildir. Daha fazla tanıtım ve bilgilendirme için faaliyetlerin olması lazım. (...) Vatandaşın T. C. kimlik numarasının E-Devlet portalındaki faydalarının öğretilmesi tanıtılması şarttır." (AKM-21, B1, VMM, 15-19 Yıl | AF-21, Syf: 7)

NtK-7) "E-devlet uygulaması vatandaş için yeterli değildir. Daha fazla tanıtım ve bilgilendirme için faaliyetlerin olması lazım. Bu durumların tespiti için ilgili kurumların vatandaş ile bire bir muhataplığının ve yetersizliğinin bizzat uygulamalı olarak yerinde tespit ve gözlemlerinin yapılması. Vatandaşın T. C. kimlik numarasının E-Devlet portalındaki faydalarının öğretilmesi tanıtılması şarttır." (AKM-21, B1, VMM, 15-19 Yıl | AF-21, Syf: 7)

NtK-8) "E-Devlet daha da basitleştirilip geliştirilebilir. Tanıtımı çok az." (AKM-24, B1, VMM, 15-19 Yıl | AF-24, Syf: 7)

NtK-9) "E-Devlet hizmetlerinin yayın ve çalışma hızını iyi tanıtılmaması." (AKM-28, B1, VMM, 10-14 Yıl | AF-28, Syf: 7)

NtK-10) "Tanıtımların artması" (AKM-12, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-12, Syf: 7)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 10 kanıt ulaşılmıştır. Bunların 3'ü aşağıda listelenmektedir.

NcK-1) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Tanıtım ve Duyuruların Toplam Yeterlilik Düzeyi' değişkeni YETERSİZ veya ÇOK YETERSİZ çıkan katılımcı oranı, %53 (32/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Dairede' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YETERSİZ veya ÇOK YETERSİZ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %51 (31/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Medyada' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YETERSİZ veya ÇOK YETERSİZ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %53 (32/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 8: Vatandaşların Bilgi Edinme Alışkanlıkları**

Vatandaşlar arasında, klasik kamu hizmetlerinin elektronik alternatiflerini araştırma, mevcut e-devlet hizmetlerinden faydalanma yollarını öğrenme ve yenilikler hakkında kurumlarca sunulan bilgileri değerlendirme gibi, kullanıma götürücü davranış eğilimleri, yaygın olarak zayıf kalmaktadır. Bu bağlamda birçok vatandaş, bir kamu hizmetine ihtiyacı olduğu zaman, bu hizmeti resmi daireye gitmeden yapmanın basit bir yolu olup olmadığını araştırmaksızın, doğrudan resmi daireye gitmektedir. Dahası, kritik oranda vatandaş, yalnızca bir dakikalık odaklanmayla öğrenebileceği bir hizmetle ilgili bilgilendirmelere bile ilgisiz kalmaktadır. Bu durum, yoğun şekilde tanıtım ve teşvik olduğunda bile vatandaşların ciddi bir bölümünün söz konusu yeniliklerden faydalanmaya başlamamasında temel düzeyde belirleyici olmaktadır. Zira, bir e-devlet yeniliği ortaya çıktığında gazete ve televizyonlarda üst üste yayın konusu bile olsa, toplum içindeki medya kullanım alışkanlıklarının çeşitliliği düşünüldüğünde, hala bu tür bilgilendirmelerin ulaşmadığı milyonlarca vatandaş olması mümkündür. Üstelik, bir vatandaş bir e-devlet uygulamasının televizyondaki bir tanıtımına şahit olduğunda, o an itibarıyla konuyla ilgisi yoksa o tanıtım vatandaşın hafızasında kalıcı bir bilgiye dönüşmeyebilir. Bahsi geçen e-devlet uygulamasına ihtiyaç duyulan bir durum oluştuğunda ise, vatandaş bu tanıtımdaki bilgilendirmeyi unutmuş bulunabilir. Buradan da anlaşılacağı üzere, vatandaşların e-devlet hizmetlerinden arzulanan yaygınlıkta faydalanmasının sağlanmasının sorumluluğu salt kamu kurumlarının tanıtım yoğunluğundan

kesinlikle beklenemeyecek bir sonuçtur. Vatandaşlar kamu kurumlarına bizzat gitmeden önce buna gerek bırakmayacak e-hizmetler hakkında bilgi edinme alışkanlığı geliştirmedikleri müddetçe, vatandaşların e-hizmetlerden mahrum kalıp resmi dairelere kadar gereksizce yorulmaları devam edip gidecektir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu tema etrafında aşağıdaki 7 paylaşım kaydedilmiştir.

*NtK-1) "Basının etkisi olmakla beraber belirgin bir TV veya medya etkisi olmadı. Vatandaşların birbiriyle etkileşimi daha çok etkili oldu. Sultanbeyli'nin kültürel yapısı itibariyle öyle selamlaşmadan geçen komşu pek yoktur. Komşuluklar daha iyi olunca, etkileşim artıyor. Bir apartmanda bir ev sahibi beyannamesiyle ilgili bir bilgi edinince veya bir şekilde beyannamesini verince, aynı bilgiden diğer dairelerin sahipleri de haberdar oluyor mesela. "Yeni bir sistem çıkmış, ben vergimi şöyle verdim. Kolay oldu." gibi, insanlar güncel gündemleri üzerinde birbirleriyle paylaşımlarda bulunuyor." (DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 7)*

*NtK-2) "Türkiye'de e-devlet kapısı devreye girdi. Vatandaşın konuştuğu cümleyi söyleyeyim size. "10 TL veriyon, devlette senin hakkında ne olup bittiğini öğreniyon." Vatandaşın cümlesi bu. Tarafı olduğun davaları, SGK kayıtlarını, vergi borçlarını vs vs neleri neleri... Hepsi 10 TL verip aldığınız bir şifre ile... Biz 4060'a abone olan vatandaşa tarafı olduğu tüm davalardaki tüm gelişmelerle ilgili SMS gönderiyoruz. Saymakla bitmeyecek e-devlet hizmeti veriliyor. O kadar hizmet çıkıyor, bilgiler veriliyor, duyurular yapılıyor. Ama vatandaşımızın büyük kesimi kayıtsız kalıyor. Vatandaşımız bilinçsiz hareket ediyor." (DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 9)*

*NtK-3) "Türk toplumunun garantici tutumu bu hizmetin internet ve devlet daireleri arasında seçim yapmak gerekirse yine devlet dairesine yığılma yönünde olacaktır. İnsanımız kendini yetiştirmek yerine çileye katlanmaya razı durumdadır." (AKM-58, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-58, Syf: 7)*

*NtK-4) "Vatandaş geliyor, önünde elli tane dosya yığılmış savcıya akşama kadar kapı numarasını soruyor. Numara ise başının üstünde veya kapının kenarında kocaman yazıyor. İki adım öteye bakınsa aradığı odayı görecek ama olsun. Bir numara okumaktansa kapıdan dalıp yüz yüze sormak daha kolay veya daha güvenilir geliyor. Araştırılacak konu bu, insanımız neden böyle yapıyor? Ne kadar eğitilmiş, nasıl eğitilmeli?" (DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 10)*

*NtK-5) "Bizim insanımıza okumak, okuyarak öğrenmek, bilgi edinmek zor geliyor. Konuşmak, dinlemek, görsel olarak izlemekse çok daha kolay geliyor." (DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 11)*

*NtK-6) "Hep diyorum, bir kez daha diyeceğim. Eğitim, eğitim, eğitim... Akademisyenlerimize çok iş düşüyor..." (DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 12)*

*NtK-7) "Okuma alışkanlığı yok. Eskiden biraz daha vardı. Ben dünya klasiklerini öğretmen okulunda okudum mesela. Şimdiki neslin okuma alışkanlığı yok, edinmediler de." (DGK-5, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 15)*

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 6 kanıt ulaşılmıştır.

NcK-1) 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İnternet'ten' değişkeni için sorulan anket sorusunda, HİÇ veya AZ BİR KISMI şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %43 (26/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Komşulardan' değişkeni için sorulan anket sorusunda, HİÇ veya AZ BİR KISMI şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %64 (39/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Ticari Kaynaktan' değişkeni için sorulan anket sorusunda, HİÇ veya AZ BİR KISMI şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %49 (30/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) 'Müracaat Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Akrabalardan' değişkeni için sorulan anket sorusunda, HİÇ veya AZ BİR KISMI şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %47 (28/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Aileden' değişkeni için sorulan anket sorusunda, HİÇ veya AZ BİR KISMI şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %31 (19/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

NcK-6) 'Uygulamadan Haberdar Olanların Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %35 (21/61) gibi DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 9: İletişim Kültürü ve Etkileri**

Yazı temelli pratiklere isteksiz, sözlü ve görsel pratiklereyse yatkın kültürel özellikler, EDYBY üzerinde belirleyici etki oluşturmaktadır.

Vatandaşların önemli bir bölümü yazılı kaynakların yaygınlığı, basitliği ve erişilebilirliğine rağmen bilgi edinmede sözlü ve görsel içerikli iletişimleri tercih etmektedir. Dolayısıyla, en açık ve anlaşılır yazılı bilgilendirmelerin bile,

vatandaşların önemli bir bölümü üzerinde etkisi çok kısıtlı olmaktadır. Bunun sonucunda, vatandaşların olası benimseme kararları gecikmektedir.

Aynı kültürel özellik doğrultusunda, yenilikler hakkında toplum içinde yaygın sözlü paylaşımlar gerçekleşmekte ve vatandaşlar birbirlerinden aldıkları sözlü bilgilere önemli ölçüde itibar etmektedir.

Yeniliklerin tasarım ve yaygınlaştırma çalışmalarında, bu durumu adresleyecek sözlü ve görsel alternatif çeşitliliği ve özgün pratikler kritik düzeyde önem kazanmaktadır.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 30 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 10'u aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Tabii, bir SMS hizmetine aboneliğin dışarıda görülen bir görsel dışyüzü yok ama sonuçta düşünün, sizinle ilgili bir dava varsa ve SMS ile bilgi almışsanız, etrafınızla bunu paylaşırsınız, "sen de bunu yap" gibisinden... Bu türden, vatandaşlar arası paylaşımlar oluyordur."  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 13)*

*NtK-2) "Aslında ne kadar basit olsa da SMS'i yazarken hangisini önce kullanacağım hangisini yazacağım... Yazmaya karşı doğal bir tepki var. Bu sebepten bizde 118 ile anlaşma yaptık, böylece kişiler operatörler ile konuşuyor ve cevaplarını alıyorlar. Daha kolay olsun diye 118'li hat üstünden verilen hizmeti açtık."  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 13)*

*NtK-3) "Vatandaş geliyor, önünde elli tane dosya yığılmış savcıya akşama kadar kapı numarasını soruyor. Numara ise başının üstünde veya kapının kenarında kocaman yazıyor. İki adım öteye bakınsa aradığı odayı görecek ama olsun. Bir numara okumaktansa kapıdan dalıp yüz yüze sormak daha kolay veya daha güvenilir geliyor. Araştırılacak konu bu, insanımız neden böyle yapıyor?"  
(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 10)*

*NtK-4) "Gazetelerden başlarsak, gazetelerin Sultanbeyli gibi bir ortamda çok etkisi olmaz. Popüler diziler kullanılırsa daha etkili olur. Asayişle ilgili, hukukla, adliyeyle ilgili senaryosu olan dizilerde tanıtım yapılması daha etkili olur. Kamu spotlarını kimse izlemiyor. Günceli yakalamak lazım. İnsanların güncel medya içeriklerinde ilgileri nerelere odaklıysa ona göre tanıtıcı/bilgilendirici içerik yayınlamak lazım. En ulaşılabilir, en güncel, en flaş yayında yer vermek lazım. Mesela Muhteşem Süleyman-Hürrem gibi, Arka Sokaklar gibi figürlere, gerçi Hürrem tarihi bir figür ama, yer verilebilir."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 7)*

*NtK-5) "Bu sistemden beyan verenlerin çevresinde bu konuşuluyordur. Vergi dairesinde özellikle evden de beyanname verilebileceği yönünde eğitim verildi. Daireye gelmeden de beyanname verilebileceği anlatıldı. Bunlar insanların kendi çevrelerinde kulaktan kulağa duyumlara yardımcı da olmuştur."  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 9)*



NtK-6) "İnternet'in bence pek etkisi olmamıştır. Reklamı TV'den duyanlar ilk zamanlarda çok akın ettiler. Gazeteler o kadar değil de, televizyonlar çok etkili oldu. Sonuçta görsellik bizim insanımızda daha çok etkili oluyor. TV'ler bu yüzden etkili."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 7)

NtK-7) "Vatandaşlar kullandıkça birbirine tabii ki haber veriyorlar. Evet, bu çok. Komşular komşulara söylüyor. Akrabalar akrabalara vs... Böylece sistemi kullananlar, diğerleri gözünde görülür durumda oluyorlar."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 10)

NtK-8) "Medya, TV, Gazete yayınları etkili oldu. Bu yayınlar üzerine konudan haberdar olup resmi daireye gelen ve yüz yüze bilgi almak isteyen oldu. Medya yayınları, evet, meseleye ilgi uyandırdı."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 6)

NtK-9) "Mutlaka vardır o etkileşim. Başkalarında görünce, reklama göre daha etkili. Doğrudan doğruya, güvendiği birisi faydasından bahsediyor çünkü..."  
(DGK-1, B1, YYU, 10-14 Yıl | DGS-3, Syf: 13)

NtK-10) "Bizim insanımıza okumak, okuyarak öğrenmek, bilgi edinmek zor geliyor. Konuşmak, dinlemek, görsel olarak izlemekse çok daha kolay geliyor."  
(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 11)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 6 kanıtla ulaşılmıştır.

NcK-1) 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Akraba Çevresi' değişkeni ile 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Aile Üyeleri' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,65)

NcK-2) 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - İş Çevresi' değişkeni ile 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Arkadaş Çevresi' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,54)

NcK-3) KiKare testi, 'Tanıtım ve Duyuruların Toplam Yeterlilik Düzeyi' değişkeni ile 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Aileden' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,94)

NcK-4) 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Komşulardan' değişkeni ile 'Müracaat Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Akrabalardan' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,64)

NcK-5) 'Müracaat Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Akrabalardan' değişkeni ile 'Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Aileden' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,68)

NcK-6) KiKare testi, 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - İş Çevresi' değişkeni ile 'E-Devleti Vatandaş Olarak Kullanma Sıklığı' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,93)

### **Ana Tema 10: Yüz yüze Etkileşim Alışkanlığı**

Vatandaşlar arasında, resmi dairede memurlarla doğrudan muhatap olup yüz yüze iletişim kurmak, işlemlerde hata yapmaları halinde doğrudan soru sormak ve yardım istemek, bir memurdan aldığı yönlendirme ile iş yaparken beklenmedik bir durum oluşması halinde tekrar geri dönüp aynı memuru bulmak ve süreci onun nezdinde takip etmek gibi alışkanlıklar oldukça yaygın ve güçlüdür. Bu durumun oluşturduğu engel, vatandaşların önemli bir bölümünün, yüksek katma değerli, yalın ve hakkında birçok sefer bilgi edindikleri e-hizmetlerden bile faydalanmamasında, temel düzeyde belirleyici olabilmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 13 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 7'si aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Kültür faktörü bu işte çok etkili oluyor. Vatandaşlarda devlet memurunun canlı bir iletişimde söylediği tek kelime söz senet gibi etki yapıyor. Vatandaş İnternet'ten bir işlemi yapmadan önce geliyor daireye memurdan onay alıyor, daha sonra kendisi işlemi yapıyor. Bizden aldığı bilgiye bir broşür, ilan, haber vb bilgiye göre çok daha fazla itibar ediyor. Sonra bir aksilik veya takılma olunca da, daireye tekrar geldiğinde bankodaki memur kimse onunla muhatap olmuyor. Önceki gelişinde kimden bilgi almışsa onu buluyor."*

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 8)

*NtK-2) "Bazı mükellefler yüz yüze etkileşimden vazgeçmiyor. Yaşlı mükellefler de elektronik ortamda iş yapmaya genellikle daha az meyilli."*

(DGY-5, B2, MY, 15-19 Yıl | DGS-5, Syf: 12)

*NtK-3) "Vatandaşlarımız çoğu zaman bizzat gelip savcıdan bilgi almak istiyor. Şuraya dilekçe yazmanız lazım diyorum, nasıl yazacağım diyor. Şöyle bir sıkıntı var, ne yapmalıyım diye soruyor. Bir avukata soracağı soruyu bize soruyor. Yasal sınırlar içinde elimizden geldiği kadar yardımcı oluyoruz. Mesela bir konuda "Tercih sizindir, yasal hakkınız olarak şuraya şikayetçi olabilirsiniz deyince, nasıl şikayet edeceğini soruyor. Ben savcıyım sonuçta bir kişiye avukat gibi yönlendirme yapamam. Ama vatandaş onu duymak istiyor. Şimdi bu profilde çok sayıda vatandaşımız var. İlle de yüz yüze, resmi muhatapla konuşup hareket etmek isteyen..."*

(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

*NtK-4) "Kültür faktörü tabii ki çok önemli. Sultanbeyli kırsal kesim. Teknolojik yeniliğe gösterilen direnç burda da var. İnternet bankacılığı kullanmayan bunu da kullanmıyor. Gayrimenkul kiralari da sonuçta yılda 1 defa veriliyor. Orta yaş üstü olduğundan*

*direnç çok daha fazla. Canlı olarak memuru görerek beyan vermek isteyen insan daha çok. İnsanlar gözünde resmi daire işinin güvenilirliği o kadar daha fazla ki, aynı yazıcı çıktısını evinden de alabildiği halde resmi dairede alınan çıktıyı daha muteber kabul ediyorlar. Sonuçta memurdan sözlü bir onay, bilgi, yönlendirme vs aldığı anda, memura gelip hesap sormak istiyor gerekirse. Memurun sözlü beyanına güveniyor yani. Bir aksaklık veya sorun durumunda işlem yapan memura geri dönüp onunla sorununa çözüm arıyor."*

(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 8)

*NtK-5) "Yüz yüze görüşmek hoşuna gidiyor insanımızın. Takılırsam soru sorarım, cevap alırım diye düşünüyor. Tabii, bu anlamda yaşlı insanlar daha çok daireye geliyorlar. (...)*

*İnternet'ten dolandırılma vb korkusu olanlar, yaşlılar çekinceli davrandı."*

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)

*NtK-6) "Vatandaşlar birebir ilişkiden memnun kalıyor. Gelip hatasız işlem yapayım düşüncesiyle memurla konuşarak işlem yapayım diyorlar daha çok.*

*Ben de bu süreçte memurlarımın yerinde bu sistemi kullandım, vatandaşa bizzat yardımcı oldum. Vatandaş beni önce gişedeki bir memur arkadaşımız sandı ama daire müdürü olduğumu öğrenince çok memnun oldu."*

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 8)

*NtK-7) "Güneydoğu'da mesela bu olgu çok güçlü. Orada vatandaşın gözünde muhatap olduğum memur devlettir. İnsanların ağızından çıkan söz çok önemlidir. Senet gibidir. Yanlışlıkla hatalı bilgi verirsin, yanlış anlaşılacak bir cümleyle cevap verirsin, vatandaş senden aldığı bilgiyle bir sorun yaşarsa gelir tekrar seni bulur ve "sen bana öyle demiştin ama böyle oldu" der. O yüzden ağızından çıkan söze çok dikkat etmen önemlidir orada. Genel anlamda bizim insanımızın bir kesimi yazlı bilgiden daha çok canlı muhatapın sözüne önem veriyor yani. O yüzden de resmi daireye gelerek işlem yapmak istiyor. Genel anlamda kültürel olarak, vatandaşlarla hatır-gönül ilişkimiz çok olduğundan bizden alacağı teyit vatandaşa güven veriyor."*

(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 9)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki kanıt ulaşılmıştır.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmamada Yüz yüze Muhatap Tercih Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ ETKİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %56 (34/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 11: Güven ve Güvenlik Kültürü ve Etkileri**

Vatandaşlar arasında, bilgi mahremiyeti, güvenliği ve e-hizmetlerin güvenilirliği konusunda, mevcut risklerle orantısız düzeyde endişe ve çekinceler bulunmaktadır. Bu durum, EDYBY sürecinde ciddi bir yavaşlatıcı ve engelleyici etki oluşturmaktadır.

Bu bağlamdaki kaygı ve çekinceler sadece bilgisayar korsanlığı ve benzeri siber tehditler bağlamında değil, işlemlerin resmi geçerliliği, geriye dönük

izlenebilirliği ve ödeme ve benzeri sorumluluk ifalarının ispat edilebilirliği bağlamlarına da genişlemektedir. Bilgi mahremiyeti konusundaki kaygılar gelir beyanı, adli süreçler vb bağlamlarda aile ve yakın arkadaş çevresinde bile etkili olabilmektedir. Bilgi güvenliği ve kişisel bilgi mahremiyeti alanındaki kaygıların sadece Türkiye’de değil, tüm dünyada yaygın bir olgu olduğu, literatür kayıtlarından da anlaşıldığı üzere bilinmektedir. Ancak bu ana tema bağlamında, güvenlik kaygılarının bütünüyle rasyonel esaslara dayanmadığı, algılanan güvenlik riskinin önemli ölçüde psikolojik ve kültürel temellere dayandığı düşünölmektedir. Araştırmada ulaşılan nitel veriler, bu yorumu doğrulayıcı paylaşımlar da içermektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 15 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 10’u aşığıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "İlgili mükelleflerimiz daireye alıştığı için kendini garantiye almak istiyorlar. Yani sistemi hatalı kullanırım, yanlış yaparım, cezaya düşerim gibi kaygılar nedeniyle pek çok vatandaş ille de daireye gelip resmi personelle işlemini yapmak istiyorlar. Biz burda aynı işlemi, aynı ekrandan yaptık sonuçta ama yine de vatandaş resmi personelin verdiği güveni arıyor bu işte. Yaşlı amcaların bazıları mesela, kendi çocuğuna, torununa güvendiğinden çok daha fazla resmi memura güveniyor. Gelirini vs bilgilerini çocuklarından saklayan mükelleflerimiz var, o nedenle onlar evde İnternet olsa bile, kendilerine yardımcı olacak çocukları-torunları olsa bile daireye gelip resmi personelle işlem yapmayı tercih ediyor."*  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 5)

*NtK-2) "Ama bu e-devlet gibi işler yaygınlaştıkça her şey gibi bunların da sahteciliğini, dolandırıcılığını yapanlar çıkıyor. İnsanların hesap bilgilerini çalanlar, bankamatik dolandırıcıları vs vs.. İnsanımız tabii, bunları duydu mu e-hizmetler konusunda korkak davranabiliyor. Bunlardan ötürü gelen mesajlara, çağrılara bir güvensizlik çıktı."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)

*NtK-3) "Beyannameler evden de verilebiliyor. Çocuklarına güvenemeyen, yapamayacaklarına inanan, yatalak, hasta ve yaşlı insanlar oluyor."*  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 8)

*NtK-4) "İnsanlar gözünde resmi daire işinin güvenilirliği o kadar daha fazla ki, aynı yazıcı çıktısını evinden de alabildiği halde resmi dairede alınan çıktıyı daha muteber kabul ediyorlar."*  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 8)

*NtK-5) "Yüz yüze görüşmek hoşuna gidiyor insanımızın. Takılırsam soru sorarım, cevap alırım diye düşünüyor. Tabii, bu anlamda yaşlı insanlar daha çok daireye geliyorlar. (...) İnternet’ten dolandırılma vb korkusu olanlar, yaşlılar çekinceli davrandı."*  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)

NtK-6) "Genelde vatandaş internet kullanımı bilmediği için ve güvenli, gerçekçi bulmadığı için bizzat kamu binasına gelerek bizzat sormaktadır. İnternet kullanımını ve güvenilirliğini vatandaşa öğretmek daha faydalı olacaktır."  
(AKM-06, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-06, Syf: 7)

NtK-7) "Türk toplumunun garantici tutumu bu hizmetin internet ve devlet daireleri arasında seçim yapmak gerekirse yine devlet dairesine yığılma yönünde olacaktır. İnsanımız kendini yetiştirmek yerine çileye katlanmaya razı durumdadır."  
(AKM-58, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-58, Syf: 7)

NtK-8) "Devletin yönlendirmesiyle beyanda bulunmaya mecbur kaldılar ama bazı yaşlılarımızın çevrelerine olan güvensizlikleri nedeniyle çevrelerinden değil resmi dairedeki memurun yardımıyla işlem yapmayı tercih ettiklerini gördük."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 6)

NtK-9) "İlk önce güven duygusu aşılmalıysa daha etkin bir e-devlet uygulaması olabilir. Bu da, hem devlet hem de vatandaş olarak bizler açısından faydalı bir yatırım olur."  
(AKM-34, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-34, Syf: 7)

NtK-10) "Vatandaşlar bu uygulamayı İnternet'ten uzak olduğu ve de eskiden devletle yaşamış olduğu evrak kaybı tekrar tekrar evrak bulmak zorunda bırakıldığı için soğuk bakıyorlar."  
(AKM-48, B2, VMM, 15-19 Yıl | AF-48, Syf: 7)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki kanıta ulaşılmıştır.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ ETKİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %45 (27/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

## **Ana Tema 12: Vatandaş Tutumlarında Politika Etkisi**

Vatandaşların EDY'lere yönelik ilk tepkileri ve genel yaklaşımları ele alındığında, siyasi tercihlerinin vatandaş tutumları üzerinde, kamu çalışanlarınca gözlemlenebilen yansımasının düşük düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Bir yeniliğe karşı politik bir nedene atfedilebilir olumsuz tepkiler veya bir yenilik lehinde politik bir nedene bağlanabilir destekleyici yaklaşımlar, orta ve üst düzey bürokrasi tarafında görüldüğü kadarıyla yok denebilecek kadar az ve istisnai düzeydedir. Bununla beraber, vatandaşlarla birebir muhatap memurların bir kısmı vatandaşların e-hizmetlere yönelik tutumuna yansıyan politik etkileri daha kayda değer düzeyde raporlamaktadır. Araştırmanın nicel verileri ayrıca, e-devlet yeniliklerine ilk tepkisi olumsuz olan vatandaş oranı ile, vatandaş tutumlarının politik temelleri arasında

yüksek bir korelasyon ifade etmektedir. Bu durum, yeniliklere gösterilen olumlu veya olumsuz ilk tepkilerin kısmen politik etki altında oluştuğunu düşündürmektedir. Bununla beraber nitel kanıtların genel ağırlığı ve nicel kanıtlarda %59 oranda memurun vatandaşların politik görüşlerinin e-hizmetlere yönelik tutumlarına etkisinin hiç veya zayıf düzeyde olduğunu belirtmesi, son tahlilde, e-devlet hizmetlerinin devletle vatandaş arasında mutlak anlamda değil ama nispi anlamda apolitik sayılabilecek bir alan oluşturduğunu düşündürmektedir.

Öte yandan, vatandaş tutumlarının nispeten apolitik olması, siyasi süreç veya aktörlerin EDYBY üzerinde etkisi olmadığı veya olmayacağı anlamına gelmemektedir. Nitekim, araştırmanın ilgili önerisinde EDYBY için Kanaat Önderi (Rogers, 2003) olarak politikacıların da çok etkili olabileceği yönünde somut kanıtlar listelenmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 9 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 5'i aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Bu yönde biz gözlemimiz olmadı.  
(Vatandaşların politik görüşlerinin tepkilerine yansıyor yansımadağı sorulduğunda)"  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 12)*

*NtK-2) "Yok Mutlu Bey, bu yönde en küçük bir şey görebilmiş değiliz. Politikacıların teşvikleri vatandaşları böyle bir sistemi kullanma yönünde etkili olabilir, ama politik görüşünden ötürü sistemi kullanan veya kullanmayan vatandaş yaklaşımı olduğunu hiç zannetmiyorum."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 10)*

*NtK-3) "Bu SMS işine politik bir yaklaşım konusu gördüğün gibi bütün bu konuşulanlar arasında geçmedi. Ama, genel anlamda soracak olsan, teknik bir yeniliğe tepkinin politik çıkış noktaları olması olasıdır. Yeni şeyler devlet eliyle yapıldı mı haliyle tepkilerin politik yönü de olabilir."  
(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 22)*

*NtK-4) "Hayır, bu şekilde politik bir yorumla karşılaşmadım Mutlu Bey. Politika faktörünün bu yeniliğin yayınına etkisi hiç yok denecek kadar azdır."  
(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 9)*

*NtK-5) "Siyasi görüş böyle bir sisteme yaklaşımı etkiler mi bilmiyorum. Bu konuda bize yansıyan veya bizde oluşan bir kanaat yok."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 8)*

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 3 kanıt ulaşılmıştır.

NcK-1) 'Politik Görüşün Kullanım Tutumuna Etki Düzeyi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, HİÇ VEYA ZAYIF ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %59 (36/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'İlk Tepkisi Olumsuz Olan Vatandaş Oranı' değişkeni ile 'Politik Görüşün Kullanım Tutumuna Etki Düzeyi' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,59)

NcK-3) 'Politik Görüşün Kullanım Tutumuna Etki Düzeyi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %41 (25/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 13: Yaygınlaştırma Çalışmalarının Etkisi**

Önemli oranda vatandaşın, EDY'lerin devrede olduğu ve etkin tanıtıldığı süreçte, ilgili tutum ve talepleri somut şekilde olumlulaşabilmektedir. Bu süreçte, ilk tepkisi olumsuz vatandaşlar önemli oranda olumlu bir tutuma geçiş yapabildiği gibi, ilk fırsatta veya yakın zamanda kullanıcı konumuna geçecek de yoğun bir kitle oluşabildiği görülmüştür. Bu durumda, EDYBY süreçlerindeki tüm zorluklara rağmen, EDYBY'yi destekleyici çalışmalarının amaca etkili şekilde hizmet etme fizibilitesinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu tema etrafında aşağıdaki 3 paylaşım kaydedilmiştir.

*NtK-1) "Aynı sistemde, bilgileri biz giriyoruz, kendisine de gösteriyoruz. Bazıları sistemin kolaylığını gördü, evden de yapabileceğine kanaat getirdi. Bir nevi, yüz yüze mini mini eğitimler vermiş olduk vatandaşa. Bunların bazıları bir sonraki sefere işlemi daireye gelmeden, evden yapacaktır muhtemelen."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 6)*

*NtK-2) "Bu sene geçen seneki çalışmalarımızın meyvelerini gördük. Demiştim ya hani, bu sene dairede yaptığımız bilgilendirmelerden sonra mükelleflerimizin bir kısmı bir sonraki sene işlemi kendi yapacaktır... İşte bunu yaşadık. Bu sene bizde de az veya çok bir mükellef artışı olacak. Orası kesin. Ama bakın, mükellef sayısı arttığı halde, bu sene dairedeki yığılma geçen senekine göre daha az oldu. Geçen sene daireye gelen bazı mükelleflerimizin bu sene gelmediğini gördük."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | SN-2, Syf: 2)*

*NtK-3) "Mutlu Bey, bu sene geçen seneye göre çok daha rahat ve sorunsuz. 'Bu sene bir nevi doğum sancısı gibi bazı zorluklar yaşadık ama ona rağmen ciddi kolaylık oldu, seneye ise iyice artık rayına oturur bu iş..' diye söylemiştim size, hatırlıyor musunuz? İşte bunu bu sene gördük yani. Çok daha rahat, daireye gelmeyip kendi beyan verenler de arttı geçen seneye göre..."*  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | SN-2, Syf: 2)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 10 kanıt ulaşılmıştır. Bunların 5'i aşağıda listelenmiştir.

NcK-1) 'İlk Tepkisi Olumsuz Olan Vatandaş Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %23 (14/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'Uygulama Hakkında Mevcut Kanaati Olumsuzların Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %3 (2/61) gibi ÇOK DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Uygulamayı Bizzat Kullanmış Vatandaş Oranı' değişkeni ile 'Uygulamadan Haberdar Olanların Oranı' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,61)

NcK-4) 'Uygulamayı İlk Fırsatta Kullanmayı Düşünenlerin Oranı' değişkeni ile 'E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Akraba Çevresi' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelasyon Katsayısı: 0,6)

NcK-5) 'Uygulamayı Yakın Zamanda Kullanmayı Düşünenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %43 (26/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

#### **Ana Tema 14: Devlet İmajı ve Etkileri**

Genel anlamda devletin, birçok vatandaş nezdindeki olumsuz imajı EDYBY üzerinde ters yönde etkiler oluşturmaktadır. EDYBY'i hızlandırıcı etki olarak, kamu personeline azarlanma ve kötü muamele görme gibi endişeler, vatandaşların bir bölümünün e-hizmetleri tercih etmelerinde önemli bir etken olmaktadır. Ters yönde ise, vatandaşların bir bölümü, e-devlet hizmetlerine kullanmaya yönlendirici resmi



söylemlere mesafeli ve ihtiyatlı yaklaşmakta ve bu nedenle yaygınlaştırma çalışmaları bu kesim üzerinde arzulan başarıyı sağlayamamaktadır.

Kadın-erkek ilişkilerinden ebeveyn-çocuk ilişkilerine, öğretmen-öğrenci ilişkilerinden usta-çırak ilişkilerine kadar hemen tüm boyutlarında yaygın ve güçlü otoriter özellikler gösteren toplumumuzda, devlet-vatandaş ilişkileri de otoriter bir arka plana sahip bulunmaktadır. Bu arkaplan üzerinde, vatandaşların bir bölümü, gerek kamu çalışanlarının tutum ve üslupları, gerekse kurumların daha iyi hizmet sunumundaki vatandaş odaklılıkları bağlamında güven eksikliği göstermektedir. Bu arkaplan üzerinde, günümüz dünyasının ve Türkiye'sinin değişen ve gelişen koşulları konusunda vatandaşlar kamu kurumlarının e-devlet bağlamındaki söylemlerine temkinli ölçülerle kredi verirken, kamu personeliyle muhatap olmama arayışı vatandaşların bir bölümünün e-hizmetleri tercih etmesinde belirleyici etki göstermektedir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 21 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 10'u aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Şu az önce arada geçti ya, otoriter yapılar, devlet korkusu, devlet imajı diye.. Vatandaş devletten çekiniyor. Adliyeye işim düştü diyor adam. Bu ne demek? Yani adliyeden hizmet aldım demiyor, adliyeye düştüm diyor. Bir kere bu bile önemli bir kod taşıyor.*

*Devleti milletle barıştırmak lazım."*

*(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 23)*

*NtK-2) "Vatandaş gerçekten şaka sananlar oluyor. Devlet böyle düşünceli davranır mı, klasik zarf-kağıt dururken cebime mesaj atma yakınlığına gelir mi diye düşünenler de oluyor yani."*

*(DGK-2, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-3, Syf: 10)*

*NtK-3) "Kültürel yönü de olacak şekilde, vatandaşın kafasında uzun yıllar oluşmuş bir devlet algısı, imajı var. Kültürel bir açıdan değerlendirilecek olursa bu algılar nedeniyle sisteme ilginç tepkiler de olabiliyor. SMS gittiğinde bir arkadaşının kendisine şaka yaptığını, kendisini işlettiğini düşünenler de oluyor. Böyle bir vatandaş bazen sistemden giden SMS'i dikkate almıyor. Devlet bana bu kadar bilgiyi neden versin ki, diye düşünüyor. SMS'le giden irtibat telefonunu arayınca bunu söyleyenler oldu."*

*(DGK-3, B1, YYU, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 10)*

*NtK-4) "Vatandaşın gözündeki devlet imajı hizmetlere olan vatandaş yaklaşımını çok etkiliyor. Mesela, vatandaşı bizzat arıyoruz, hakkındaki bir davayla ilgili bir bilgi veriyoruz. Bazen akşam mesaideyken arıyoruz, bazen haftasonu mesaideyken aramız gereken bir durum oluyor. Vatandaş arayanın savcı olduğuna inanmıyor,*

şaşıyor. 'Yok, koca savcının işi yok, beni arıyor. Hem de bugün / bu saatte.' diyor. Bir arkadaşının işlettiğini falan düşünüyor."  
(DGK-4, B1, YYU, 5 - 9 Yıl | SN - 1, Syf: 1)

NtK-5) "E tabii, şimdi o açıdan düşündüğünüzde, vatandaşın kafasındaki devlet imajı da önemli tabii ki...  
Benim bir akrabamı hatırlıyorum mesela... Yıl içinde ikide bir yok beyan ver, yok şu harcı yatır, yok şu muamelesi, yok bu muamelesi diye, uğraşmaktan yorulup sonunda arsasını satmıştı. Resmi muamele kapsamındaki işlerle ilgili ciddi bir olumsuz birikimi vardı. Şimdi olsa herhalde arsasını satmazdı adamcağz."  
(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 10)

NtK-6) "Vatandaşın bu sistemin bir para tuzağı olmadığını anlamasını sağlamak lazım. Aylık 1 TL'den fazla olmayacak mı denir, ne denir, nasıl denir onu çalışmak lazım ama bir şekilde, sistemin bir para tuzağı zannedilmemesini sağlamak lazım. Haciz, icra takibi vb durumlara karşı mal sahibi olan herkes böyle bir sistemi kullanabilir. Ne olacak ki, abone olunca para mı ödüyor? Bir dairesine o veya bu nedenle tedbir konulan bir vatandaş 1 TL gibi bir ücret karşılığında bu durumdan anında haberdar olmayı niye istemesin? Önemli olan işte o yanlış anlama ve ön yargıyı düzeltmek. Bunun için reklam, kamu spotu vb her türlü vasıtanın kullanılması düşünülebilir. Sonra, bu işte inisiyatif bizde, operatörde değil ki.. Vatandaş belki bu konuda bile bir yanlış anlamaya düşüyor olabilir."  
(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 13)

NtK-7) "(Devlet kurumlarıyla muhatap olurken) Vatandaşa bütün sıkıntı, ben oraya gidersem azarlanır mıyım acaba? (...) Kapıda bir memur emreden bir tonla şunu yap, bunu yap diye çocuğa direktif verir gibi konuşur. Bir tersle istersen..."  
(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 23)

NtK-8) "Eskiden bizim Santral vardı, vatandaşı aradım mı, oradan bağlatıyordum. Araba bir operatör, sekreter vs olunca, karşı tarafa daha saygılı, dikkatli yaklaşıyor. Ben direkt arayınca, vatandaş inanmıyor. Kooca, devletin savcısı, beni doğrudan arıyacak, olur mu öyle şey diyor."  
(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 19)

NtK-9) "E-devlet uygulamasının vatandaşlar tarafından benimsenmemesini başında öğretim durumu, devlete karşı güvensizlik geldiğinin kanısındayım."  
(AKM-36, B2, VMM, 20-30 Yıl | AF-36, Syf: 7)

NtK-10) "Vatandaşlar bu uygulamayı İnternet'ten uzak olduğu ve de eskiden devletle yaşamış olduğu evrak kaybı tekrar tekrar evrak bulmak zorunda bırakıldığı için soğuk bakıyorlar."  
(AKM-48, B2, VMM, 15-19 Yıl | AF-48, Syf: 7)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki kanıta ulaşılmıştır.

NcK-1) 'E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, KUVVETLİ ETKİ veya ÇOK KUVVETLİ ETKİ şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %28 (17/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 15: EDY'lerin Mevcut Alışkanlıklara Uyumsuzlukları**

E-Devlet yeniliklerinin, benimsenme için kritik önemdeki 5 özelliğinden 4'ü olan Nispi Avantaj, Basitlik, Denenebilirlik ve Gözlemlenebilirlik (Rogers, 2003) başlıklarının tamamında üstün kalite özelliklerine sahip olması, EDYBY sürecinde sosyal devlet ilkelerinin gerektirdiği başarı düzeyini garanti edememektedir. Bu özelliklerden, Uyumluluk özelliğinin yetersizliği tek başına EDYBY üzerinde belirleyici düzeyde olumsuz etki gösterebilmektedir. Bu etkinin, belli bir yenilik özelinde yapılacak yaygınlaştırma çalışmalarıyla aşılması adil ve rasyonel bir beklenti olmayacaktır.

Geliştirilecek her türlü e-devlet yeniliği, kaçınılmaz olarak toplumsal eşitsizlik ve çeşitliliğin uzun vadeli, köklü ve yaygın arkaplanı üzerinde ortaya çıkacaktır. Bu da, hemen her türlü e-devlet yeniliğinin, yerleşik vatandaş alışkanlıklarıyla kaçınılmaz olarak belli yaygınlıkta uyumsuzluk gösterebileceği anlamına gelmektedir. Bu durum, yeniliklerin tasarımı aşamasında önemli ölçüde hafifletilebilse bile, yeniliklerin yerleşik alışkanlıklarla uyumluluğun yeterli ölçüde sağlanması, geliştirme veya yaygınlaştırma süreçlerine yüklenmesi irrasyonel bir hedef olacaktır.

Bunun 2 nedeni vardır: Birincisi, resmi daireye giderek hizmet almakla uzaktan hizmet almak arasındaki fark, hemen her türlü e-hizmet için köklü ve derin bir "Uyumsuzluk" potansiyeli taşımaktadır.

İkincisi, vatandaş alışkanlıklarının değiştirilmesi belli bir yenilik özelinde yapılacak çalışmalardan çok daha etkili ve verimli olarak, üzerinde tüm kamu idaresi, sivil toplum, akademi, özel sektör ve medyanın birlikte çalışacakları, kapsamlı bir strateji ve programların konusudur. Bu ikinci nokta, öneriler bölümünde ayrıca ele alınacaktır.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 15 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 6'sı aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Bizim Sultanbeyli'deki vatandaş profilimiz e-devlet uygulamalarına ilgi ve yatkınlık açısından epeyce eksik kalıyor. Bir Şişli, Kadıköy deseniz, ne bileyim, İstanbul'un diğer bir çok ilçesi belki öyle değildir ama Sultanbeyli'nin sosyo-ekonomik, kültürel durumu gerçekten çok farklı. İlçede 8-9 yıl öncesine kadar daha doğru düzgün okullar bile yoktu. Eğitim imkanları ve eğitim düzeyi en alt seviyelerde olan bir vatandaş kitlemiz var burada. Asla küçümsemek için söylemiyorum, öyle bir şey söz konusu olamaz, ama durum bu yani, mevcut durumun realitesini ifade sadedinde söylüyorum, kötümseme için değil."*

(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)

*NtK-2) "Her türlü yeniliği benimsemesi uzun sürecek kitle büyük bizde dedi. Ben de katılıyorum Sayın Savcıma. Ha, herkes mi öyle? Tabii ki hayır. Ama oran çok yüksek. Bence %80'dir o oran. Veya duruma göre %80'e kadar çıkabilir. Yeniliklere en kısa zamanda uyum sağlayan da bir kesim de var öbür uçta... Onlar da %20'dir. Bilmem, çok mu oldu, az mı oldu?"*

(DGY-4, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-4, Syf: 8)

*NtK-3) "Türkiye'nin genel resmini dediğiniz için... Doğuda mesela, cep telefonu kullanma oranı daha da düşüktür. Anadolu'nu değişik yörelere gittikçe cep telefonu kullanım oranında da, telefonun SMS özelliklerini kullanım oranında da çok ciddi farklılıklar görürsünüz."*

(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)

*NtK-4) "Bazı mükellefler ödemeleri dahi vergi dairelerinden yapmak istiyorlar. Kaymakamlıkta bir tahsilat şubesi açtık. Her gün en az 400 tahsilat makbuzu kesildi. Düşünün..Evinde bilgisayar olsa da yazıcısı olmadığı için, yazılı çıktı almak üzere daireye gelenler oldu. Sistemden alınacak bir kağıt çıktıyı insanımız mutlaka muhafaza etmek istiyor."*

(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 6)

*NtK-5) "Kültür faktörü tabii ki çok önemli. Sultanbeyli kırsal kesim. Teknolojik yeniliğe gösterilen direnç burda da var. İnternet bankacılığı kullanmayan bunu da kullanmıyor. Gayrimenkul kiralari da sonuçta yılda 1 defa veriliyor. Orta yaş üstü olduğundan direnç çok daha fazla. Canlı olarak memuru görerek beyan vermek isteyen insan daha çok. İnsanlar gözünde resmi daire işinin güvenilirliği o kadar daha fazla ki, aynı yazıcı çıktısını evinden de alabildiği halde resmi dairede alınan çıktıyı daha muteber kabul ediyorlar. Sonuçta memurdan sözlü bir onay, bilgi, yönlendirme vs aldığı anda, memura gelip hesap sormak istiyor gerekirse. Memurun sözlü beyanına güveniyor yani. Bir aksaklık veya sorun durumunda işlem yapan memura geri dönüp onunla sorununa çözüm arıyor."*

(DGY-6, B2, YY, 10-14 Yıl | DGS-6, Syf: 8)

*NtK-6) "Alışkanlıklardan vazgeçmek kolay değildir Mutlu Bey. Alışkanlıklarımızı değiştirmemizi gerektiren her işte tabii bir dirençle karşılaşılıyor. Ama sonuçta bu sistem esasa yönelik olarak bir şeyi değiştirmedir. Beyanname yine aynı beyanname. Mantık aynı mantık. Sadece beyan vermenin yolu-yöntemi değişti. O yönüyle kabullenilmesi çok da zor olmayan bir değişiklik gibi düşünebiliriz."*

*Ama tabii, yaşlı insanlarımız kağıttan gördüklerine inanıyorlar. Ekran gördükleri şeyin illa da bir kağıt karşılığını almak ve saklamak istiyorlar."*

(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 7)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 4 kanıt ulaşılmıştır.

NcK-1) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Benimsenmeyi Engelleme Kültürel Etki Düzeyi' değişkeni YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK çıkan katılımcı oranı, %47 (29/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) KiKare testi, 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni ile 'E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,92)

NcK-3) 'Alışkanlıklarına Uygunluk Düzeyi' değişkeni için sorulan anket sorusunda, DÜŞÜK veya ÇOK DÜŞÜK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %46 (28/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) KiKare testi, 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni ile 'Altyapı Yeterlilik Düzeyi' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,87)

### **Ana Tema 16: Temel Kullanım Becerilerinin Yetersizliği**

Vatandaşlar arasında, e-devlet hizmetlerinden faydalanmak için bilgisayar, cep telefonu ve İnternet gibi temel araç ve platformları kullanım becerileri, en temel düzeyde, yaygın olarak yetersiz kalmaktadır. Bunun durum, en yalın e-devlet hizmetleri için bile vatandaşların ciddi bir bölümünün söz konusu yeniliklerden faydalanamamasında belirleyici etken olmaktadır. Normal şartlar altında, kendi sosyal çevresindeki teknoloji okuryazarlık düzeyi yüksek olan bir uzmanın teknoloji okuryazarlığı konusunda toplum geneline dair değerlendirmelerinin gerçek rakamlara göre daha iyimser olması olasıdır. Ancak, e-devlet yenilikleri etrafında vatandaşlarla bürokrasi arasında yaşanan etkileşimlerin, teknoloji okuryazarlığı konusundaki sorunlara dair bürokrasi içindeki farkındalığı güçlendirdiği gözlemlenmiştir.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 13 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 6'sı aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Vatandaşlarımız SMS sistemine çok yabancı, kullanmayı bilmiyor. SMS Sisteminin kullanımıyla ilgili yazı yazıp panolara assak, tabela gibi kapıların üzerine koysak, yine de vatandaş kullanmaktan uzak duruyor. Genel anlamda telefonların SMS özelliklerini kullanım becerisi yok. Nasıl yazacak, nasıl gönderecek, hakikaten pek çok vatandaşımız bilmiyor. Dolayısıyla ben burada bir vatandaşa 4060 SMS Bilgi Sistemi desem, oraya yaz, oradan öğren desem, adeta hakaret etmiş gibi olurum. Çünkü gelmiş buraya yaşlı bir amcam veya teyzem, ona SMS desem, belki SMS'in ne olduğunu bile bilmiyor. Biliyorsa, telefonun sadece temel ses özelliklerini biliyor. Arama yap, gelen aramaya cevap ver, o kadar."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)*

*NtK-2) "Beyannamesi uygulama kapsamına giren kira gelirlerini ülkemizde daha çok 35 yaş ve üstü orta yaşta ve yaşlı vatandaşlarımız elde ediyor. Ama onların büyük çoğunluğunun, özellikle yaşlıların, İnternet'e girmesi zor. Ama bu uygulamada yaşlıların sadece onay vermesine kadar iş basitleştirildiği için daha kolay uyguladık. Bazı mükelleflerimizi biz arayarak yardım ettik"  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 5)*

*NtK-3) "Sisteme girip de karmaşık gören olmadı. Yaşlılar müstesna tabii. Bazı yaşlılarımız açısından en basit bir tuşa dokunmak bile zor bulunabiliyor."  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 10)*

*NtK-4) "Genelde vatandaş internet kullanımı bilmediği için ve güvenli, gerçekçi bulmadığı için bizzat kamu binasına gelerek bizzat sormaktadır. İnternet kullanımını ve güvenilirliğini vatandaşa öğretmek daha faydalı olacaktır."  
(AKM-06, B1, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-06, Syf: 7)*

*NtK-5) "(...) Adı üstünde e-devlet uygulaması İnternet üzerinden yapılan bir uygulama ancak Türkiye'de ele alındığında İnternet kullanıcılarının ne yoğunlukta olduğu belli. Özellikle belli bir yaşı geçen vatandaşların hiç kullanmadığı ortada. O yüzden daha çok, büyük kitleye hitap edecek televizyon kanalında daha sık tanıtım yapılmalıdır. Ayrıca İlçe bazında seminerler düzenlenerek vatandaşın bilgilendirilmesi etkili olabilir."  
(AKM-33, B2, VMM, 1 - 4 Yıl | AF-33, Syf: 7)*

*NtK-6) "Genel olarak teknoloji ile ilişkisine bağlı. SMS kullanamayanlar var. Bazen kendi etrafımda bile görüyorum. Onlar da bu portalı kullanamıyor tabii..."  
(DGY-3, B1, YY, 20-30 Yıl | DGS-3, Syf: 11)*

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 9 kanıt ulaşılmıştır. Bunların 5'i aşağıda listelenmektedir.

NcK-1) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %77 (47/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'İnternet Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %74 (45/61) gibi ÇOK YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %34 (21/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-4) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Vatandaşların Yetkinlik Düzeyi' değişkeni YETERLİ veya ÇOK YETERLİ çıkan katılımcı oranı, %41 (25/61) gibi DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %44 (27/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 17: Altyapı Nitelikleri ve Altyapısal Sorunlar**

Cep telefonu ve İnternet hizmetlerinin yaygın ve hızla genişleyen erişilebilirliğine rağmen, bazı temel altyapısal sorunlar, EDYB için kayda değer ölçüde zorluk oluşturmaktadır. Bilgisayar olmayan ev oranının yüksekliği ve milyonlarca mobil telefon hattının resmi abone kaydındakinden farklı kişilerce kullanılıyor olması bu bağlamda kayda geçen temel bazı örneklerdir. Bu durum, e-devlet hizmetlerinin tüm vatandaşlarca kullanılabilmesinin önünde güçlü ve yaygın bir engel oluşturmakta ve hizmetlerin kullanılmamasında belirleyici etken oluşturmaktadır.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu tema etrafında aşağıdaki 6 paylaşım kaydedilmiştir.

*NtK-1) "Bir de, pek çok vatandaşın kullandığı telefon hattı kendi adına kayıtlı değil. Ülkemizde en az 1,5 milyon, bir hesaba göre 3 milyona kadar böyle hat var. Bu çok ciddi bir sorun oluşturuyor. BTK web sayfasında çok kısa bir süre önce telefonların kime ait olduğuna dair sorgulamayı başlattı ve her gün adliyemize 20-30 vatandaş sahte hat iddiası ile ilgili şikayette bulunmaya başladı."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 7)*

*NtK-2) "Ama burada en büyük sorun işte, pek çok telefon hattının kullanıcıları üzerinde kayıtlı olmaması. Cep telefonu artık her evde var nerdeyse. Adliyeye gelen hemen*

*herkeste cep telefonu bulunuyo. Kendisinin yoksa da adliyeye geldiği gün bir yakınından telefon alıp geliyor ki, lazım olursa kullanabileyim diye. Cep telefonunu artık bir tek hırsızlar kullanmıyor. Ama ne var ki milyonlarca kişi kendi adına kayıtlı olmayan bir hat kullanıyor."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 8)

*NtK-3) "Bu başlıkta da epeyce bilgi vermiştim ama şunu da belirtmemde fayda var. Sultanbeyli'deki vatandaşlarımızın cep telefonu kullanımında maddi maliyet hassasiyeti çok daha yüksek. Bir SMS diyoruz, 1 TL diyoruz, hakikaten çok bir rakam değil ama kime göre değil? Yani bazı vatandaşlarımız o 1 TL üzerinde çok hassasiyetle duruyor. İmkanları, maddi durumları ona göre çünkü... Diğer türlü, evet, hemen her evde bir cep telefonu vardır ama hatlar genel anlamda kullanıcılar üzerine kayıtlı değil. Bir kişiye gidecek mesajı babası, kardeşi veya eşine de gönderemeyiz. Zaten hiç alakasız kişiler üzerine kayıtlı da çok sayıda hat var."*  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 10)

*NtK-4) "Ülkemizde belli yaş üzeri bilgisayar kullanmıyor. İnternet kullanmayı bilmiyor. Ucuz İnternet erişimi sağlanabilir. Biz şimdi ayda 40 lira – 50 lira İnternet parası ödüyoruz. Bu azaltılabilir. İnternet masraf olunca adam belki bilgisayar da almıyordur. Her eve bilgisayar girmesini sağlamak gerekir."*  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 9)

*NtK-5) "Hatların satışında kimlik denetimi, yaygın anlamda, olması gerektiği gibi yapılmıyor. Herhangi bir şekilde elde edilmiş olan bir kimlik üzerinde birden fazla abonelik tesis edilerek açık hat olarak piyasaya arz edilmesi sonucu çoğaltılan kimlik gerçek kişiye aitse bu vatandaş sonu cezaevinde biten suçlamalarla karşılaşılıyor."*  
(DGK-6, B1, YYU, 15-19 Yıl | DGS-4, Syf: 20)

*NtK-6) "Ama burada şöyle bir risk var. GSM hatları arasında hatırı sayılır sayıda hat, asıl kullanıcısının kimliğine kayıtlı değil. Ayrıca ben sistemi işleten tarafta fiili kullanıcının hattın kayıtlı olduğu isimdeki kişi olup olmadığını denetleme imkanına sahip değilim. Buradan doğan sorunlar olabilir. Üzerine bir hat kayıtlı olan kişinin bilgisini o hattı asıl kullanmakta olan kişiye iletmış olurum, yanlışlıkla. Bu ihtimallere karşı, GSM hatlarının kimlik denetimiyle ilgili tedbirler alınması veya farklı ifadeyle mevcut tedbirlerin artırılması lazım."*  
(DGK-1, B1, YYU, 10-14 Yıl | DGS-3, Syf: 13)

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 5 kanıtla ulaşılmıştır.

NcK-1) İlgili anket sorularına verdiği yanıtlara göre, 'Altyapı Yeterlilik Düzeyi' değişkeni YETERLİ veya ÇOK YETERLİ çıkan katılımcı oranı, %28 (17/61) gibi DÜŞÜK bir oranda çıkmıştır.

NcK-2) 'İnternet Erişimi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %48 (29/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-3) KiKare testi, 'Benimsenme Performansı' değişkeni ile 'PCsi Yok Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,93)



NcK-4) 'PCsi Yok Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %39 (24/61) gibi YÜKSEK bir oranda çıkmıştır.

NcK-5) 'Sunum Hızı Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni için sorulan anket sorusunda, YÜKSEK veya ÇOK YÜKSEK şeklinde yanıt veren katılımcı oranı %27 (16/61) gibi KAYDADEĞER bir oranda çıkmıştır.

### **Ana Tema 18: EDY'lerin Karmaşıklık/Basitlik Nitelikleri**

E-Devlet yeniliklerinin, benimsenme için kritik önemdeki 5 özelliğinden 4'ü olan Nispi Avantaj, Uyumluluk, Denenebilirlik ve Gözlemlenebilirlik (Rogers, 2003) başlıklarının tamamında üstün kalite özelliklerine sahip olması, EDYBY sürecinde sosyal devlet ilkelerinin gerektirdiği başarı düzeyini garanti edememektedir. Bu özelliklerden, Basitlik özelliğinin yetersizliği tek başına EDYBY üzerinde belirleyici düzeyde engel oluşturabilmektedir. Bu engel, yeniliklerin tasarımı aşamasında yalın ve kullanıcı odaklı tasarımlarla büyük ölçüde hafifletilebilir. Ancak, yeniliklerde Basitlik'in tam yeterlilikte sağlanması, yenilik geliştirme süreçleri için irrasyonel bir hedef olacaktır.

Geliştirilecek hemen her türlü e-devlet yeniliği için, vatandaşların bilgisayar ve cep telefonu gibi temel platformları kullanım becerilerine temel düzeyde sahip olmaları kaçınılmaz bir ihtiyaçtır. Bu da, "teknik okuryazarlık" eşiğinin altındaki vatandaşlar için kritik bir Basitlik sorunu doğurmaktadır. Bu kapsamdaki vatandaşlar için EDYBY süreçlerinin başarısı, toplum genelindeki teknik okuryazarlık düzeyini yükseltici çalışmalara bağlıdır.

Bu bağlamdaki çalışmalarda, her şeyden önce üzerinde tüm kamu idaresi, sivil toplum, akademi, özel sektör ve medyanın birlikte çalışacakları, kapsamlı bir strateji ve programların konusudur. Bu nokta, öneriler bölümünde ayrıca ele alınacaktır.

Araştırmanın nitel boyutunda, bu ana tema etrafında 16 paylaşım kaydedilmiştir. Paylaşımların 6'sı aşağıda listelenmekte olup tam listesine TÜBİTAK BİLGEM tarafından yayınlanacak olan araştırma raporunda yer verilmektedir.

*NtK-1) "Vatandaşlarımız SMS sistemine çok yabancı, kullanmayı bilmiyor. SMS Sisteminin kullanımıyla ilgili yazı yazıp panolara assak, tabela gibi kapıların üzerine koysak, yine de vatandaş kullanmaktan uzak duruyor. Genel anlamda telefonların SMS özelliklerini kullanım becerisi yok. Nasıl yazacak, nasıl gönderecek, hakikaten pek çok vatandaşımız bilmiyor. Dolayısıyla ben burada bir vatandaşa 4060 SMS Bilgi Sistemi desem, oraya yaz, oradan öğren desem, adeta hakaret etmiş gibi olurum. Çünkü gelmiş buraya yaşlı bir amcam veya teyzem, ona SMS desem, belki SMS'in ne olduğunu bile bilmiyor. Biliyorsa, telefonun sadece temel ses özelliklerini biliyor. Arama yap, gelen aramaya cevap ver, o kadar."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)*

*NtK-2) "Hayır, bu derecede avantajlı veya dezavantajlı duruma düşen olmamıştır. Ama tabii, Türkiye'de SMS kullanımı çok yaygın olsa da, SMS yazamayan, telefonuna gelen SMS'i okuyamayan da çok sayıda vatandaşımız var."  
(DGY-1, B1, MY, 15-19 Yıl | DGS-1, Syf: 11)*

*NtK-3) "Hatta yer yer okuma yazması olmayan, Türkçe'yi bile yeterince bilmeyen vatandaşlarımız da olabiliyor. Onları SMS Sistemi'ne yönlendirsem, kullanamayacakları belli. Mecbur biz buradan bizzat yardımcı oluyoruz. Ha, herkes böyle mi değil tabii... Eğer (teknik açıdan) anlayabilecek bir vatandaş ise SMS Sistemi'nden bahsediyor katip ve C. Savcılarımız."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 5)*

*NtK-4) "Türkiye'nin genel resmini dediğiniz için... Doğuda mesela, cep telefonu kullanma oranı daha da düşüktür. Anadolu'nu değişik yörelere gittikçe cep telefonu kullanım oranında da, telefonun SMS özelliklerini kullanım oranında da çok ciddi farklılıklar görürsünüz."  
(DGY-2, B1, YY, 15-19 Yıl | DGS-2, Syf: 6)*

*NtK-5) "Beyannamesi uygulama kapsamına giren kira gelirlerini ülkemizde daha çok 35 yaş ve üstü orta yaşta ve yaşlı vatandaşlarımız elde ediyor. Ama onların büyük çoğunluğunun, özellikle yaşlıların, İnternet'e girmesi zor. Ama bu uygulamada yaşlıların sadece onay vermesine kadar iş basitleştirildiği için daha kolay uyguladık. Bazı mükelleflerimizi biz arayarak yardım ettik"  
(DGY-7, B2, YY, 20-30 Yıl | DGS-7, Syf: 5)*

*NtK-6) "Vatandaşlar tarafında tabii, İnternet kullanma yetkinlikleri az olanlar daha çok daireye geldiler. Sonuçta pek çokları için vergi dairesi haricinde gidebilecekleri bir uzman yok."  
(DGY-8, B2, YY, 15-19 Yıl | DGS-8, Syf: 7)*

Araştırmanın nicel boyutunda ise, bu tema etrafında aşağıdaki 4 kanıt ulaşılmıştır.

NcK-1) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni ile 'İnternet Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı' değişkeni

arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelâsyon Katsayısı: 0,58)

NcK-2) 'Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni ile 'İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni arasında YÜKSEK bir POZİTİF KORELÂSYON bulunmaktadır. (Korelâsyon Katsayısı: 0,63)

NcK-3) KiKare testi, 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni ile 'Altyapı Yeterlilik Düzeyi' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,87)

NcK-4) KiKare testi, 'Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi' değişkeni ile 'İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı' değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. (KiKare Olasılık Değeri = 0,87)

## 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamu hizmetlerinde verimlilik ve demokratik sosyal devlet ilkeleri açısından, e-devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı vatandaşların e-hizmetlerden eşitlikçi yaygınlıkta faydalanmalarına bağlıdır. Böyle bir yaygınlığın sağlanması için etkili strateji, planlama ve uygulamada, e-hizmetleri kullanımın benimsenme ve yayılım süreçlerinin, dinamiklerine çok boyutlu nüfuz edilmesi kritik önemdedir. Çok aşamalı bir araştırma programının ilk fazı olan bu çalışmada, e-hizmetlerin benimsenme ve yayılım süreçlerinin bürokratik, toplumsal ve bireysel boyutlarına nüfuz edecek somut saha bulgularına ulaşılması amaçlanmıştır.

Araştırmada, İletişim, Kültür, Erk (sosyolojik anlamda İktidar, *Power*), Yetkinlik, Altyapı, Politika ve Kalite faktörleriyle ilişkilendirilmiş olarak, Türkiye Cumhuriyeti merkezi ve yerel bürokrasisinin 3 hiyerarşik kademesindeki idareci ve memurlardan, nicel ve nitel yöntemlerle veri toplanmıştır. Çalışmanın bir yanında T.C. Adalet Bakanlığı'nın 4060 SMS Bilgi Sistemi ve T.C. Maliye Bakanlığı'nın Önceden Hazırlanmış Kira Beyannamesi Sistemi yenilikleri vaka olarak incelenirken, diğer yanında ise veri kaynaklarının Türk e-devlet bağlamına dair genel kapsamlı görüş ve tecrübeleri kaydedilmiştir. Özel ve genel bağlamlı veriler, ayrı başlıklar altında analiz edilmiştir.

Araştırma neticesinde, bir alt başlıkta listelenen 34 temel sonuç ifadesine ulaşılmıştır. Sonuç ifadeleri listelenmeden önce tüm sonuç ifadelerini tek sayfada listeleyen bir tabloya yer verilecektir.

Tablo 16: Araştırma Sonuçlarının Özel Listesi

NO	İLGİLİ FAKTÖR	BAŞLIK	KISA İFADESİ
1	Tüm Faktörler	EDYBY İçin Örnek Pratikler	İncelenen yeniliklerin yaygınlaştırma çalışmalarında, ülkemizde ve dünyada EDYBY için örnek alınabilecek pratiklere yer verilmiştir.
2	Tüm Faktörler	Tutunmanın Altın Üçlüsü	İncelenen 2 yeniliğin tutunma başarısında, 3 faktörün bir arada olmasının belirleyici düzeyde etkili olduğu görülmektedir: Yüksek Nispi Avantaj (Rogers, 2003), Yoğun Özveri, Etkili Liderlik.
3	Erk Faktörü	Eşitlikçi Değer	İncelenen 2 yenilik son tahlilde yüksek düzeyde eşitlikçi değer üretmektedir.
4	Tüm Faktörler	E-Hizmetlere Talebin Azlığı	Vatandaşların e-hizmetleri kullanımı, genel ortalamada, arzulanan düzeyin oldukça altında kalmaktadır.
5	Kültür ve İletişim Faktörleri	E-Hizmetler Hakkında Bilgi Eksikliği	Vatandaşların önemli bir bölümü mevcut e-hizmetler konusunda yeterli bilgiye sahip değildir.
6	Tüm Faktörler	Mahrum Kitle ve Sosyal Sorumluluk	Sorumluluğu toplumca paylaşılması gereken nedenlerle e-hizmetlerden mahrum kalan, azımsanamayacak bir kitle mevcut bulunmaktadır.
7	İletişim Faktörü	Kamuda Yaygınlaştırma Çalışmalarının Yetersizliği	Kamu kurumlarının, e-devlet yeniliklerinin kullanımını yaygınlaştırma çalışmaları genel ortalamada yetersiz kalmaktadır.
8	İletişim Faktörü	Bilgi Edinme Alışkanlığının Zayıflığı	E-Devlet hizmetleri hakkında bilgi edinme alışkanlığının eksik olması, EDYB için yaygın bir engel oluşturmaktadır.
9	Kültür ve İletişim Faktörleri	Sözlü Kültür ve Toplum İçi İletişimlerin Etkisi	Yazı temelli pratiklere isteksiz, sözlü ve görsel pratiklereyse yatkın kültürel özellikler, EDYBY üzerinde belirleyici etki oluşturmaktadır.
10	Kültür Faktörü	Yüz Yüze Etkileşim Alışkanlığı	Yüz Yüze etkileşimden yana olan köklü alışkanlık, EDYB için yaygın ve güçlü bir engel oluşturmaktadır.
11	Kültür ve İletişim Faktörleri	Aşırı Güvensizlik	E-hizmetlerin güvenilirliği ve bilgi güvenliği konularındaki aşırı çekinceler EDYBY önünde güçlü bir engel oluşturmaktadır.
12	Politika Faktörü	Vatandaş Yaklaşımlarının Nispi Apolitikliği	Vatandaşların EDY'ye yönelik yaklaşımları üzerinde, siyasi tercihlerinin etkisi mutlak anlamda değil ancak nispi anlamda zayıf düzeydedir.
13	Kültür ve İletişim Faktörleri	Olumlu Yanıt Olgusu	EDY'lerin devrede olduğu ve etkin tanıtıldığı süreçlerde, önemli oranda vatandaşın, ilgili tutum ve talepleri somut şekilde olumlu değişim gösterebilmektedir.
14	Kültür ve İletişim Faktörleri	EDYBY ve Devlet İmajı	Devletin birçok vatandaş nezdindeki olumsuz imajı, EDYBY üzerinde olumlu ve olumsuz yönlerde etkilere sahiptir.
15	Kalite, Kültür ve İletişim Faktörleri	Rogers 5'lisi ve Kaçınılmaz Uyumsuzluk	Vatandaşlara hitap eden EDY'lerde, özel kapsamlı çalışmalar ne uygunlukta olursa olsun, bir Uyumsuzluk (Rogers, 2003) sorunu yaşanması kaçınılmazdır.
16	Yetkinlik Faktörü	Temel Kullanım Becerilerinin Yetersizliği	Bilgisayar, cep telefonu vb platformları kullanım becerilerinin yetersizliği EDYBY için yaygın bir engel oluşturmaktadır.
17	Altyapı Faktörü	Kritik Altyapı Engelleri	Temel altyapıların hızla yaygınlaşmasına rağmen, bazı altyapısal sorunlar, EDYBY için kayda değer ölçüde zorluk oluşturmaktadır.
18	Kalite, Kültür ve İletişim Faktörleri	Rogers 5'lisinden Kaçınılmaz Karmaşıklık	Rogers 5'lisinden Basitlik'te arzulanan düzeye salt yeniliklerin tasarımıyla ulaşılması irrasyonel bir beklentidir.

#### **4.1. İncelenen 2 Vaka Hakkında Sonuç İfadeleri**

##### **Sonuç 1: EDYBY İçin Örnek Pratikler (Tüm Faktörler)**

İncelenen yeniliklerin yaygınlaştırma çalışmalarında, ülkemizde ve dünyada EDYBY için örnek alınabilecek pratiklere yer verilmiştir.

İncelenen yeniliklerin yaygınlaştırma çalışmalarındaki birçok uygulamayla, ülkemizde ve dünyada EDYBY için örnek alınabilecek iyi pratiklere yer verildiği görülmüştür. Örnek pratikler, araştırmanın kapsam kısıtları nedeniyle sadece 2 bakanlığın, sadece birer yeniliği özelinde kaydedilmiştir. Elbette, diğer kamu kurumlarından ve farklı uygulamalardan, benzer veya özgün başka örnek pratiklerin de mevcut olacağı düşünülmektedir. Tüm bu pratiklerin bir derleme olarak kamu kurumlarıyla paylaşılması ve iyi pratiklere teşvikler, bu tezin temel önerilerindendir.

##### **Sonuç 2: Tutunmanın Altın Üçlüsü (Tüm Faktörler)**

İncelenen 2 yeniliğin tutunma başarısında, 3 faktörün bir arada olmasının belirleyici düzeyde etkili olduğu görülmektedir: Yüksek Nispi Avantaj (Rogers, 2003), Yoğun Özveri, Etkili Liderlik.

İncelenen bürokratik bağlam içinde, e-devlet uygulamalarının, 2 spesifik uygulama dâhil, devlet işleyişinin vazgeçilmez bir parçasına dönüşme derecesinde güçlü bir tutunma başarısı gösterdiği görülmektedir. Bu başarıda bürokrasiye ve vatandaşlara sağlanan verimlilik ve kolaylığın yüksekliği, etkili liderlik ve özverili çalışmaların “altın üçlü” denilebilecek düzeyde belirleyici olduğu görülmektedir:

Altın Üçlü'nün sürece etki mekanizmaları bulgular bölümünde detaylandırılmaktadır.

##### **Sonuç 3: Eşitlikçi Değer (Erk Faktörü)**

İncelenen 2 yenilik son tahlilde yüksek düzeyde eşitlikçi değer üretmektedir.

İncelenen 2 yenilik, toplumsal iktidar sistematığı içerisinde gücü kamu kurumlarından vatandaşa aktarıcı ve toplum tabanına yayıcı yönde, yüksek düzeyde Eşitlikçi Erk Etkisi göstermektedir. Bu etkinin toplumun eşitlikçi baskısı sonucu değil, bürokrasinin iç iradesi ile ortaya çıkmasının ise ayrıca anlamlı olduğu düşünülmektedir. Bununla beraber, yeniliklerden yararlanmayan vatandaşların söz konusu eşitlikçi etkiden mahrum kaldıkları, bir kısmı içinse sürecin kayda değer ölçüde aleyhte geliştiği görülmektedir.

#### **4.2. Türk E-Devlet Bağlamında Genel Sonuç İfadeleri**

##### **Sonuç 4: E-Hizmetlere Talebin Azlığı (Tüm Faktörler)**

Vatandaşların e-hizmetleri kullanımı, genel ortalama, arzulanan düzeyin oldukça altında kalmaktadır.

Teknik, iktisadi, idari, sosyal ve insani tüm etken ve boyutlarıyla birlikte ele alınmak üzere, kamu kurumlarının tüm uygulamalarının vatandaşlarca ortalama kullanım yaygınlığı, toplumsal eşitsizliği azaltma, eşitlik göstergelerini güçlendirme ve Sosyal İçerme (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006; European Parliament, 2010) odaklı sosyal devlet anlayışınca arzulanan düzeyin oldukça altında kalmaktadır.

##### **Sonuç 5: E-Hizmetler Hakkında Bilgi Eksikliği (Kültür ve İletişim Faktörleri)**

Vatandaşların önemli bir bölümü mevcut e-hizmetler konusunda yeterli bilgiye sahip değildir.

Önemli oranda vatandaş, e-devlet kavramının ne olduğundan, ne tür e-devlet hizmetleri olduğuna ve hangi e-devlet hizmetlerinden kimlerin nasıl kullanabileceğine kadar çok geniş yelpazede ve en temel düzeyde yeterli bilgiye sahip değildir.

### **Sonuç 6: Mahrum Kitle ve Sosyal Sorumluluk (Tüm Faktörler)**

Sorumluluğu toplumca paylaşılması gereken nedenlerle e-hizmetlerden mahrum kalan, azımsanamayacak bir kitle mevcut bulunmaktadır.

Azımsanamayacak oranda vatandaşın, e-hizmetlerin sunduğu fayda ve kolaylıklardan mahrum kalmalarında, sıhhi, maddi ve teknik imkânsızlıklar gibi, kendi bireysel koşullarında, kişisel istek ve çabalarıyla aşmaları beklenemeyecek zorluklar kuvvetle etkili olmaktadır.

Öneriler bölümünde ele alınacağı üzere, toplumsal sorumluluğun yasal ve ahlaki esaslarından hareketle, bu zorlukları resmi-özel-özerk, bireysel-örgütsel-toplumsal tüm aktör ve kurumların birlikte üstlenmesi gerektiği düşünülmektedir.

### **Sonuç 7: Kamuda Yaygınlaştırma Çalışmalarının Yetersizliği (İletişim Faktörü)**

Kamu kurumlarının, e-devlet yeniliklerinin kullanımını yaygınlaştırma çalışmaları genel ortalama yetersiz kalmaktadır.

Kamu kurumlarının e-devlet yeniliklerinin benimsenmesini yaygınlaştırmaya yönelik tanıtım, ilan, duyuru, bilgilendirme, teşvik ve eğitim gibi çalışmaları, genel ortalama yetersiz kalmaktadır. E-Devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı için, hizmetler hakkında yapılacak tanıtım, bilgilendirme, teşvik, eğitim, vb faaliyetlerinin yoğunlaştırılması kritik önem taşımaktadır.

### **Sonuç 8: Bilgi Edinme Alışkanlığının Zayıflığı (Kültür ve İletişim Faktörleri)**

E-Devlet hizmetleri hakkında bilgi edinme alışkanlığının eksik olması, EDYB için yaygın bir engel oluşturmaktadır.

Vatandaşlar arasında, klasik kamu hizmetlerinin elektronik alternatiflerini araştırma, mevcut e-devlet hizmetlerinden faydalanma yollarını öğrenme ve yenilikler hakkında kurumlarca sunulan bilgileri değerlendirme gibi, kullanıma götürücü davranış eğilimleri, yaygın olarak zayıf kalmaktadır. Bu bağlamda birçok



vatandaş, bir kamu hizmetine ihtiyacı olduğu zaman, bu hizmeti resmi daireye gitmeden yapmanın basit bir yolu olup olmadığını araştırmaksızın, doğrudan resmi daireye gitmektedir.

### **Sonuç 9: Sözlü Kültür ve Toplum İçi İletişimlerin Etkisi (İletişim ve Kültür Faktörleri)**

Yazı temelli pratiklere isteksiz, sözlü ve görsel pratiklereyse yatkın kültürel özellikler, EDYBY üzerinde belirleyici etki oluşturmaktadır.

Vatandaşların önemli bir bölümü yazılı kaynakların yaygınlığı, basitliği ve erişilebilirliğine rağmen bilgi edinmede sözlü ve görsel içerikli iletişimleri tercih etmektedir. Aynı kültürel özellik doğrultusunda, yenilikler hakkında toplum içinde yaygın sözlü paylaşımlar gerçekleşmekte ve vatandaşlar birbirlerinden aldıkları sözlü bilgilere önemli ölçüde itibar etmektedir.

Yeniliklerin tasarım ve yaygınlaştırma çalışmalarında, bu durumu adresleyecek sözlü ve görsel çeşitlilik ve pratikler kritik düzeyde önem kazanmaktadır.

### **Sonuç 10: Yüz Yüze Etkileşim Alışkanlığı (İletişim ve Kültür Faktörü)**

Yüz Yüze etkileşimden yana olan köklü alışkanlık, EDYB için yaygın ve güçlü bir engel oluşturmaktadır.

Vatandaşlar arasında, resmi dairede memurlarla doğrudan muhatap olup yüz Yüze iletişim kurmak, işlemlerde hata yapmaları halinde doğrudan soru sormak ve yardım istemek, bir memurdan aldığı yönlendirme ile iş yaparken beklenmedik bir durum oluşursa geri dönüp aynı memuru bulmak ve süreci onun nezdinde takip etmek gibi alışkanlıklar oldukça yaygındır ve güçlüdür. Bu durum, vatandaşların önemli bir bölümünün, yüksek katma değerli, yalın ve hakkında birçok sefer bilgi edindikleri e-hizmetlerden bile faydalanmamasını sonuç verebilmektedir.

### **Sonuç 11: Aşırı Güvensizlik (Kültür ve İletişim Faktörleri)**

E-hizmetlerin güvenilirliği ve bilgi güvenliği konularındaki aşırı çekinceler EDYBY önünde güçlü bir engel oluşturmaktadır.

Vatandaşlar arasında, bilgi mahremiyeti, güvenliği ve e-hizmetlerin güvenilirliği konusunda, mevcut risklerle orantısız düzeyde endişe ve çekinceler bulunmaktadır. Bu durum, EDYBY sürecinde ciddi bir yavaşlatıcı ve engelleyici etki oluşturmaktadır.

### **Sonuç 12: Vatandaş Yaklaşımlarının Nispi Apolitikliği (Politika Faktörü)**

Vatandaşların EDY'ye yönelik yaklaşımları üzerinde, siyasi tercihleri nispeten zayıf bir etki oluşturmaktadır.

Vatandaşların EDY'lere yönelik ilk tepkileri ve genel yaklaşımları ele alındığında, siyasi tercihlerinin vatandaş tutumları üzerinde, kamu çalışanlarınca gözlemlenmiş yansımaları nispeten zayıf düzeydedir. Bu durum, e-devlet hizmetleri bağlamında, devletle vatandaş arasında mutlak anlamda değil ancak nispi anlamda apolitik bir alanın varlığına işaret etmektedir.

### **Sonuç 13: Olumlu Yanıt Olgusu (Kültür ve İletişim Faktörleri)**

EDY'lerin devrede olduğu ve etkin tanıtıldığı süreçlerde, önemli oranda vatandaşın ilgili tutum ve talepleri somut şekilde olumlu değişim gösterebilmektedir.

Önemli oranda vatandaşın, EDY'lerin devrede olduğu ve etkin tanıtıldığı süreçte, ilgili tutum ve talepleri somut şekilde olumlulaşabilmektedir. Bu süreçte, ilk tepkisi olumsuz vatandaşlar önemli oranda olumlu bir tutuma geçiş yapabildiği gibi, ilk fırsatta veya yakın zamanda kullanıcı konumuna geçecek de yoğun bir kitle oluşabildiği görülmüştür. Bu durumda, EDYBY süreçlerindeki tüm zorluklara rağmen, EDYBY'i destekleyici çalışmalarının amaca etkili şekilde hizmet etme fizibilitesinin yüksek olduğu düşünülmektedir.

#### **Sonuç 14: EDYBY ve Devlet İmajı (Kültür ve İletişim Faktörleri)**

Devletin birçok vatandaş nezdindeki olumsuz imajı, EDYBY üzerinde olumlu ve olumsuz yönlerde etkilere sahiptir.

Genel anlamda devletin, birçok vatandaş nezdindeki olumsuz imajı EDYBY üzerinde ters yönde etkiler oluşturmaktadır. EDYBY'yi hızlandırıcı etki olarak, kamu personeline azarlanma ve kötü muamele görme gibi endişeler, vatandaşların bir bölümünün e-hizmetleri tercih etmelerinde önemli bir etken olmaktadır. Ters yönde ise, vatandaşların bir bölümü, e-devlet hizmetlerine kullanmaya yönlendirici resmi söylemlere mesafeli ve ihtiyatlı yaklaşmakta ve bu nedenle yaygınlaştırma çalışmaları bu kesim üzerinde arzulanan başarıyı sağlayamamaktadır.

#### **Sonuç 15: Rogers 5'lisi ve Kaçınılmaz Uyumsuzluk (Kalite, Kültür ve İletişim Faktörleri)**

Vatandaşlara hitap eden EDY'lerde, özel kapsamlı çalışmalar ne olgunlukta olursa olsun, bir Uyumsuzluk (Rogers, 2003) sorunu yaşanması kaçınılmazdır.

E-Devlet yeniliklerinin, benimsenme için kritik önemdeki 5 özelliğinden 4'ü olan Nispi Avantaj, Basitlik, Denenebilirlik ve Gözlemlenebilirlik (Rogers, 2003) başlıklarının tamamında üstün kalite özelliklerine sahip olması, EDYBY sürecinde sosyal devlet ilkelerinin gerektirdiği başarı düzeyini garanti edememektedir. Bu özelliklerden, Uyumluluk özelliğinin yetersizliği tek başına EDYBY üzerinde belirleyici düzeyde olumsuz etki gösterebilmektedir

#### **Sonuç 16: Temel Kullanım Becerilerinin Yetersizliği (Yetkinlik Faktörü)**

Bilgisayar, cep telefonu vb platformları kullanım becerilerinin yetersizliği EDYBY için yaygın bir engel oluşturmaktadır.

Vatandaşlar arasında, e-devlet hizmetlerinden faydalanmak için bilgisayar, cep telefonu ve İnternet gibi temel araç ve platformları kullanım becerileri, en temel düzeyde, yaygın olarak yetersiz kalmaktadır. Bunun durum, en yalın e-devlet

hizmetleri için bile vatandaşların ciddi bir bölümünün söz konusu yeniliklerden faydalanamamasında belirleyici etken olmaktadır.

### **Sonuç 17: Kritik Altyapı Engelleri (Altyapı Faktörü)**

Temel altyapıların hızla yaygınlaşmasına rağmen, bazı altyapısal sorunlar, EDYBY için kayda değer ölçüde zorluk oluşturmaktadır.

Cep telefonu ve İnternet hizmetlerinin yaygın ve hızla genişleyen erişilebilirliğine rağmen, bazı temel altyapısal sorunlar, EDYB için kayda değer ölçüde zorluk oluşturmaktadır. Bilgisayar olmayan ev oranının yüksekliği ve milyonlarca mobil telefon hattının resmi abone kaydındakinden farklı kişilerce kullanılıyor olması bu bağlamda kayda geçen temel bazı örneklerdir. Bu durum, e-devlet hizmetlerinin tüm vatandaşlarca kullanılabilmesinin önünde güçlü ve yaygın bir engel oluşturmakta ve hizmetlerin kullanılmamasında belirleyici etken oluşturmaktadır.

### **Sonuç 18: Rogers 5'lisi ve Kaçınılmaz Karmaşıklık (Kalite, Kültür ve İletişim Faktörleri)**

Rogers 5'lisinden Basitlik'te arzulanan düzeye salt yeniliklerin tasarımıyla ulaşılması irrasyonel bir beklentidir.

E-Devlet yeniliklerinin, benimsenme için kritik önemdeki 5 özelliğinden 4'ü olan Nispi Avantaj, Uyumluluk, Denenebilirlik ve Gözlemlenebilirlik (Rogers, 2003) başlıklarının tamamında üstün kalite özelliklerine sahip olması, EDYBY sürecinde sosyal devlet ilkelerinin gerektirdiği başarı düzeyini garanti edememektedir. Bu özelliklerden, Basitlik özelliğinin yetersizliği tek başına EDYBY üzerinde belirleyici düzeyde engel oluşturabilmektedir.

### **4.3. Öneriler**

Araştırma sonucunda, elde edilen bulguların gerekleri doğrultusunda, mevcut durumu geliştirici ve iyileştirici değer vaat ettiği düşünülen, saha verileriyle

desteklenmiş 22 somut öneri oluşturulmuştur. Önerilerde üst düzey kamu idarecilerden en alt kademe memurlara kadar her kademede kamu çalışanının bireysel katkıları önemli yer tutmaktadır. Önerilerde, kamu personelinin paylaşımlarının bir kısmına aynen sahada kaydedilen şekliyle yer verilmiş, bir kısım paylaşımlar ise, ana fikirleri paralelinde geliştirilerek ve detaylandırılarak araştırmanın öneri metinlerine yansıtılmıştır. Bu önerilerin, vatandaşlara, kamu kurumlarına, sivil toplum örgütlerine, özel sektöre ve akademiye bakan yönleriyle, e-hizmetlerin daha yaygın kullanılmasına, nispeten düşük maliyetlerle, kritik düzeyde fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Önerilerin her birinin son tahlilde, pratik anlamda güvenilir kanıtlara dayalı ve yararlı olduğu düşünülmektedir.

Araştırma verilerinin ikincil analizi (Neuman, 2011, s. 49) yoluyla ek önerilere ulaşılması da mümkündür. Öneriler detaylı şekilde listelenmeden önce tüm önerileri tek sayfada listeleyen bir tabloya yer verilecektir.

Tablo 17: Önerilerin Özel Listesi

#	BAŞLIK	KISA İFADESİ
1	Yaygınlaştırma Uzmanlığının Güçlendirilmesi (Yetkinlik Faktörü)	Kamu insan kaynaklarının EDYBY uzmanlıkları güçlendirilmelidir.
2	Sivil Kapasitenin Daha Etkin Rol Alması (Yetkinlik ve Altyapı Faktörü)	Temel kullanım becerilerinin geliştirilmesinde, sivil toplumun kendi içindeki paylaşım kapasitesinin daha etkin çalışması teşvik edilmelidir.
3	Yaygınlaştırma Yönergesi ve Denetimi (Tüm Faktörler)	EDY'lerin kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla kamu kurumlarının yapılması gerekli çalışmalar için resmi bir yönerge oluşturulmalı ve uygulama denetimi yapılmalıdır.
4	E-Devlet Yaygınlaştırma Ajansı Kurulması (Tüm Faktörler)	EDYBY Süreçlerini destekleyici her türlü genel kapsamlı ve genel maksatlı faaliyetler için koordinatör bakanlık bünyesinde bir E-Devlet Yaygınlaştırma Ajansı kurulmalıdır.
5	İletişim Planları ve Stratejileri (Kültür ve İletişim Faktörleri)	E-Devlet alanındaki çalışmalar, içeriği ve kaynakları tanımlı, etkili ve kapsamlı bir iletişim planı (/stratejisi) eşliğinde gerçekleştirilmelidir.
6	E-Bilinci Güçlendirici Genel Kapsamlı Çalışmalar (Kültür ve İletişim Faktörü)	EDYBY önündeki kültürel zorlukların aşılmasına yönelik kapsamlı bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır.
7	İyi Pratikler Derlemesi ve Teşvikler (Tüm Faktörler)	EDYBY alalındaki örnek pratiklerin kapsamlı bir derlemesi oluşturularak kamu idareci ve personeli iyi pratiklere teşvik edilmelidir.
8	Resmi Dairelerde Bilgilendirme ve Teşviklerin Artırılması (İletişim Faktörü)	EDY'lerle ilgili, vatandaşlara resmi dairelerde yapılan teşvik ve bilgilendirmeler artırılmalıdır.
9	EDYBY İçin Kanaat Önderliği (Rogers, 2003) (Kültür ve İletişim Faktörleri)	EDYBY amaçlı çalışmalarda, çeşitli kategorilerde Kanaat Önderleri'nin (Rogers, 2003) desteğine daha etkin başvurulması hızlı ve kapsamlı fayda sağlayacaktır.
10	Karma Model E-Hizmet Sunumu (Tüm Faktörler)	E-Hizmetlerin sunumunda, "ortada bir yerde buluşma"ya ve kısmi benimsemeye dayalı karma çözümlere yer verilmelidir.
11	Toplu Alanlarda Canlı Tanıtım ve Bilgilendirmeler (İletişim Faktörü)	Vatandaşların topluca bir araya geldiği, alışveriş merkezi, ilçe pazarı vb ortamlarda, stant vb uygulamalarla yapılan doğrudan tanıtım ve bilgilendirmeler artırılmalıdır.
12	EDY Tasarruflarından Yaygınlaştırma Bütçesi Oluşturulması (Tüm Faktörler)	EDY'lerin sağladığı toplam tasarrufların, belli oranda doğrudan yaygınlaştırma faaliyetlerine tahsisi zorunlu kılınarak temin edilmelidir.
13	Yenilik Tasarımlarında Alternatiflik (Yetkinlik ve Kalite Faktörleri)	EDY'ler işlevsel tasarımları ve sunum platformları açısından farklı vatandaş profillerine yönelik alternatifler sunmalıdır.
14	Yenilik Tasarımlarında Ergonomi (Kalite Faktörü)	Yeniliklerin kullanıcılarla etkileşim tasarımlarının azami ergonomi, yalınlık ve basitlikte olmasına daha fazla ağırlık verilmelidir.
15	EDY Yönetimine Memur Katılımının Güçlendirilmesi (Kültür, İletişim ve Kalite Faktörleri)	EDYBY başarısı için yeniliklerin tasarım, geliştirme, yaygınlaştırma ve işletme süreçlerine vatandaşlarla muhatap memurların görüş ve katılımı güçlendirilmelidir.
16	Siber Suçla Mücadelenin Güçlendirilmesi (Tüm Faktörler)	Siber suçlarla mücadeleye destek artırılmalı ve ilgili kamu kapasitesi güçlendirilmelidir.
17	İş Sürekliliği ve Siber Güvenlik Önlemlerinin Güçlendirilmesi (Tüm Faktörler)	Kamu bilgi hizmetlerinin işletilmesinde İş Sürekliliği ve Güvenlik önlemleri güçlendirilmelidir.
18	Akademik Kaldıraç (İletişim, Kültür ve Yetkinlik Faktörleri)	EDYBY başarısına yönelik akademinin eğitim ve araştırma etkinliğini artırması kritik bir gerekliliktir.
19	Sosyal Bilim Araştırmalarının Daha Güçlü Teşviki (Tüm Faktörler)	EDYBY alanında sosyal ve insani bilim araştırmalarına teşvikler artırılmalıdır.
20	Özel Sektör Promosyonlarının Teşviki (Altyapı Faktörü)	İnternet hizmet sağlayıcıları ve mobil telefon operatörleri gibi özel sektör teşebbüslerinin EDY'lere özel promosyonları teşvik edilmelidir.
21	Altyapı ve E-Devlet Aboneliklerinin Birlikte Başlatılabilmesi (Altyapı Faktörü)	GSM ve İnternet hizmeti için abonelik müracaatlarının, e-devlet uygulamalarına abonelik tercihleriyle birlikte alınması, birçok açıdan fayda sağlayabilir.

Tablo 17: Önerilerin Özel Listesi

#	BAŞLIK	KISA İFADESİ
22	GSM Hatlarında Kimlik Denetimin Güçlendirilmesi (Altyapı Faktörü)	GSM hatlarında hatların gerçek kullanıcıları üzerine kayıtlı olmasına yönelik denetim ve kontroller sıkılaştırılmalıdır.

#### 4.3.1.Önerilerin Sunum Çerçevesi

Bir araştırma sonucunda ileri sürülen önerilerin ne çerçevede ileri sürülüp sürülemeyeceğinin bilinmesi, (örneğin, neyin ilk kez söylendiğinin, neyin daha önce kaydedilmiş bir görüşün farklı ve yeniden vurgulanması olduğunun bilinmesi gibi) kritik önemdedir (Akşit, 2011; 2012). Bu çerçevede, araştırma önerilerinin herhangi bir okuyucu veya değerlendirici tarafından daha doğru anlaşılması ve değerlendirilmesi için gerekli olabilecek ilke ve ön beyanlar noktasında, 6 vurgu kritik derecede önemli görülmektedir. Tüm öneriler, bu vurguların oluşturduğu çerçeve dâhilinde kaydedilmiş olup, hiçbir öneride bu çerçeve dışına taşacak hiç bir ifade veya imada bulunulmamaktadır.

**1- Anlam Özünde Bilinirlik:** Bu tez çalışması sonucunda oluşturulan önerilerin, muhtemelen bir kaçı hariç, anlam özü ve ana fikri itibariyle ilk defa bu çalışmada ifade edildiği düşünülmemektedir. Önerilerin tamamına yakını, aynı, benzer veya farklı bağlamlarda, farklı kişi ve kurumların dile getirdiği ve çeşitli ölçülerde zaten uygulanmakta olan, aynı veya benzer ana fikirlerin, özgün kanıtlara dayalı özgün ifadelerle, yeniden vurgulanması ve hatırlatılması mahiyetinde kaydedilmiştir. Türkiye’de ve diğer ülkelerde yapılan araştırma, planlama ve analiz çalışmaları sonucunda, bu tezde listelenen önerilerin büyük çoğunluğu için, benzer veya daha ileri önerilerin literatüre kazandırılmış olduğu bilinmektedir. Bu tezin önerileri arasında, belli bir literatür kaydından yola çıkılarak kaydedilmiş öneriler için açıkça kaynak referansı gösterilmektedir. Ancak, öneriye çıkış noktası olan literatür dayanaklarının dışında, her bir öneri için öneriyi destekleyici kanıtlar olarak literatürdeki benzer önerilerin bir listesine atıfta bulunulması gerekli görülmemiştir.

**2- Olumlu Pratikleri İnkâr Etmezlik:** Bu tez sonucunda oluşturulan hiç bir öneri, ilgili resmi-özel-özerk, bireysel-kurumsal-toplumsal aktörlerin zaten uygulamakta olduğu olumlu bir pratiğin uygulanmadığını hiçbir ölçüde ima etmemekte, aksine, mevcut olumlu pratiklerin daha yoğun, yaygın ve etkin gerçekleştirilmesinin ve desteklenmesinin gereğine vurgu yapmaktadır.

**3- Kısmi Çözümler Karması:** Bu çalışma sonucunda oluşturulan öneriler, EDYBY alanında adresledikleri sorun veya zorluklara kesin ve tam çözüm olmak üzere değil, güvenilir fizibiliteyle ve önemli oranda çözüm olabileceği düşüncesiyle kaydedilmiştir. Ayrıca, önerilerin tamamı birden, mükemmelen uygulandıklarında bile, EDYBY alanında nihai ideal sonuçları sağlayacak bütünlüğü oluşturmamaktadır. Böyle bir bütünlüğü oluşturma hedefi, bu ölçekte bir araştırma için söz konusu bile olamazdı. Ancak, sayısız çeşitlilikte ve farklı farklı koşullarda milyonlarca vatandaşın binlerce kurumun söz konusu olduğu bir toplumsal bağlamda, herhangi bir makro sorunun tüm vatandaşlara ve tüm kurumlara uygulanabilir standart yaklaşım ve çözümlerle aşılabilmesi mümkün değildir. Makro alanda kapsamlı bir çözüm düzeyi ancak, toplumun değişik kesimlerini ve değişik kurum ve vatandaş Profillerini ayrı ayrı adresleyen kapsamlı bir eylem ve yaklaşım karmasıyla mümkün olabilir. Böyle bir eylem karmasında, bazı eylemler sorunu bir özelde ve yerelde tek başına çözemeye yeterli, o yerel dışında ise etkisiz, hatta mahsurlu olabilir. Yine böyle bir karmada, bazı eylemler ancak ve ancak başka eylemlerin varlığında sinerjik bir modelde çalışacak şekilde sonuç üretebilirken, tek başlarına ise soruna hiçbir düzeyde çözüm sağlayamayabilir, hatta mahsurlu da olabilir. Araştırmanın önerileri, böyle bir bilinç üzerine oluşturulmuş ve aynı yaklaşımla ele alınacakları varsayılarak kaydedilmiştir.

**4- Kolektif Muhataplık:** Bu tez çalışması sonucunda oluşturulan her bir önerinin, kamu idaresi, akademi, sivil toplum veya özel sektöre bakan yönleriyle, ilgili aktörlerce ayrı ayrı ancak sinerjik bir entegrasyon dâhilinde ele alınmasının, çok daha amaç odaklı ve sonuç vaat edici olduğu düşünülmektedir.



**5- Olmaz Değil, Nasıl Olur Yaklaşımı:** Bu tez çalışması sonucunda oluşturulan her bir öneri için, önerinin isabet derecesini zayıflatacak, öneriyi anlamsız kılacak hatta önerinin uygulanmasını riskli kılacak noktalar söz konusu olabilir. Elbette bu tür noktaların titizlikle ele alınması ve uygulamaya yansıtılması gerekir. Ancak, bu tür noktaların önerilerin kategorik anlamda isabetsiz olduğunu göstermeyeceği düşünülmektedir. Önerilerin her birinin, hangi sorun veya zorluğun aşılmasına, hangi vatandaş kesimleri özelinde, nasıl bir yöntemle uygulanırsa, hangi seviyede katkı sağlayacağı çalışılarak ele alınması çok daha uygun bir yaklaşım olacaktır.

**6- Detaylı Tasarımı Okuyucuya Bırakılmış Ana Fikir:** Bu tezin öneri çıktıları, uygulama için detaylı bir analiz, planlama ve tasarım içermeksizin, sunulmuştur. Önerilerden herhangi birisini aynen veya benzeriyle uygulamayı düşünebilecek bireysel, örgütsel veya kurumsal bir aktörün, kendi uygulamasının 5N 1K'sı başlıklarındaki detaylı analiz, planlama ve tasarımını, kendi konum ve koşullarına uygun şekilde gerçekleştireceği öngörülmüştür.

#### **4.3.2.Öneriler Listesi**

Araştırmanın önerileri, her biri birer satırda gösterilmiş olarak aşağıda sunulmaktadır. Önerilerin tamamı araştırmada toplanmış nicel ve nitel kanıtlara dayanmaktadır. Önerilerin detayları, bulguların sunumunda olduğu gibi, bir sonraki alt başlıkta detaylı bulgu kartı yapısında sunulacaktır.

##### **Öneri 1: Yaygınlaştırma Uzmanlığının Güçlendirilmesi**

Kamu insan kaynaklarının EDYBY uzmanlıkları güçlendirilmelidir. Yeniliklerin Benimsenmesi ve Difüzyonu alanındaki teorik ve pratik uzmanlıklara özellikle ağırlık verilmelidir.

EDYBY üzerindeki uzmanlık noktasında kamu insan kaynakları güçlendirilmelidir. Bu amaçla, mevcut personel için eğitim, seminer vb aktivitelere

katılım teşvikinden, alanda lisansüstü eğitim teşviklerine kadar geniş yelpazede güçlendirici çalışma mümkündür. Öte yandan, EDY'lerin geliştirilme ve işletme süreçlerinde Psikoloji, Sosyoloji, İşletme Yönetimi, Kamu Yönetimi vb sosyal, insani ve idari bilim alanlarından daha fazla personel istihdamının önemli olduğu düşünülmektedir.

## **Öneri 2: Sivil Kapasitenin Daha Etkin Rol Alması**

Temel kullanım becerilerinin geliştirilmesinde, sivil toplumun kendi içindeki paylaşım kapasitesinin daha etkin çalışması teşvik edilmelidir.

Her ilde en az bir üniversite, hemen her mahallede en az bir okul, çoğu ailede bilgisayar kullanabilen en az bir çocuk/genç, ve ülke genelinde teknoloji becerileri fazlasıyla yeterli milyonlarca meslek erbabının varlığı düşünüldüğünde, sivil toplum içinde devasa boyutlarda bir sinerjik etkileşim kapasitesi görülmektedir. Bu potansiyel daha etkin olarak harekete geçmesi için kapsamlı ve sistematik şekilde teşvik edilmelidir. Bu bağlamda, “Bilenler Bilmeyenlere Bilgisayar Öğretiyor” (<http://www.bilenlerbilmeyenlerebilgisayarogretiyor.net>) projesi gibi çalışmalar örnek girişimler olarak dikkat çekmektedir. Bu tür projelerin ilgili tüm aktörlerce daha güçlü desteklenmesi ve daha fazla sayıda, daha yüksek etkinlikte benzer projelerin hayata geçirilmesi gerekmektedir.

Söz gelimi, bir ildeki bir üniversitenin öğrenci ve akademisyenlerinin, özel sektör işbirliğinde yürütülebilecekleri gönüllü eğitim ve paylaşım faaliyetleri ile, her yıl on binlerce vatandaşın elektronik hizmetlerden yararlanabilir duruma gelmesi sağlanabilir. Bilkent Üniversitesi öğretim görevlileri ve öğrencilerinin, Toplumsal Hizmetler Çerçevesi'nde Ankara'daki çeşitli mahallelerde orta dereceli okullara yönelik organize etmiş olduğu gönüllü eğitim çalışmaları bu alandaki mevcut örnek çalışmalara bir örnek oluşturmaktadır.

Bu öneri bağlamında, sorumluluk bilinci en az gönüllülük bilinci kadar vurgulanması gereken bir faktördür. Söz gelimi, iyi derecede bilgisayar kullanabilen çocukların olduğu bir ailede, anne-babanın temel teknoloji okuryazarlığının sağlanması, herkesten önce çocukların bir sorumluluğudur olarak değerlendirilebilir. Böyle bir ailede çocukların üstleneceği rol, bir gönüllülük değil sorumluluk meselesidir.

### **Öneri 3: Yaygınlaştırma Yönergesi ve Denetimi**

EDY'lerin kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla kamu kurumlarınca yapılması gerekli çalışmalar için bir Başbakanlık direktifi oluşturulmalı ve uygulama denetimi yapılmalıdır.

Kamu kurumlarının sundukları e-hizmetlerin kullanımını yaygınlaştırmaya yönelik çalışmalarının kapsam, yöntem, içerik ve hedeflerine dair resmi bir yönerge oluşturulmalı ve yaygınlaştırma çalışmalarının denetimi yapılmalıdır.

### **Öneri 4: E-Devlet Yaygınlaştırma Ajansı Kurulması**

EDYBY Süreçlerini destekleyici, genel kapsam ve amaçlı her türlü faaliyet için koordinatör bakanlık bünyesinde bir E-Devlet Yaygınlaştırma Ajansı kurulmalıdır.

EDYBY Süreçlerini destekleyici her türlü genel kapsamlı ve genel maksatlı faaliyetler için koordinatör bakanlık bünyesinde bir E-Devlet Yaygınlaştırma Ajansı kurulmalıdır. Böyle bir ajansın temel görevi, ilgili önerilerde bahsedilen ana iletişim stratejisini icra etmek olmalıdır. Araştırmanın diğer birçok önerisi böyle bir ajans tarafından icra veya koordine edilebilir. Bu bağlamda vatandaşlara ve kamu kurumlarına/çalışanlarına yönelik iletişim kampanyalarının yapılması E-Devlet Yaygınlaştırma Önergesi'nin oluşturulması ve icrasının izlenmesi gibi birçok başlıktaki faaliyet, bu ajans tarafından gerçekleştirilebilir.

### **Öneri 5: İletişim Planları ve Stratejileri**

E-Devlet alanındaki çalışmalar, içeriği ve kaynakları tanımlı, etkili ve kapsamlı bir iletişim planı (/stratejisi) eşliğinde gerçekleştirilmelidir.

E-Devlet alanındaki merkezi/yerel, genel/özel kapsamlı, tüm strateji, program, plan ve projelerin adı konulmuş, içeriği ve kaynakları tanımlı, etkili ve kapsamlı bir iletişim stratejisi/planı olmalıdır. Yapılan tüm teknik ve idari çalışmalar, strateji, plan, proje ve programların tüm icra aşamaları fiilen bu iletişim planları/stratejilerine uygun gerçekleştirilmelidir.

E-Devlet yenilikçiliğinin nihai başarısı için, yeniliklerin geliştirilme aşamasında ve sonrasında geliştirme ekipleri ve ilgili kurum, birim ve toplumsal aktörlerin kendi içinde ve aralarındaki iletişim etkinliği kritik bir başarı faktörüdür. Yaygınlaştırma bağlamında ise, hizmetler hakkında yapılacak tanıtım, bilgilendirme, teşvik, eğitim, vb faaliyetlerin kapsamlı ve etkili olması kritik önem taşımaktadır. Tüm bu çalışmalarda iç ve dış iletişim faaliyetlerinin etkinliği ve kapsamlılığı meselenin başlı başına bir iletişim planı (/stratejisi) kapsamında ele alınmasıyla mümkündür.

EDYBY amacıyla yapılacak iletişim çalışmalarında, her bir toplumsal kesime ve vatandaş profiline yönelik tercih edilecek iletişim kanalı, üslubu ve mesaj tasarımının yanı sıra desteği sağlanacak ideal Kanaat Önderleri ayrı ayrı analiz edilerek belirlenmelidir. Yazılı, sözlü, görsel ve uygulamalı anlatımlara dayalı çalışmalarda kullanılacak, yalın ve vatandaş odaklı bir söylem inşa edilmelidir. Söylemin farklı toplumsal kesimlere ifade şekilleri özgün, özgün ifadelerin anlam özü ise basit ve tutarlı olmalıdır. Bu anlamda, her yerel bağlama özgü çok sayıda özgün mesaj tasarımına yer verilirken, sınırlı sayıda anahtar imge ise anlam özülerindeki entegrasyonu desteklemek ve ortak fikri örgülemek üzere, tüm uygulamalarda ortak olarak kullanılmalıdır.

Bu çalışmanın bu bağlamdaki önerileri ve saha bulguları, 2011 yılında yerel ve merkezi 55 farklı kamu kurumunun Stratejik Plan dokümanının içerik analizine dayanan ve sonuç bölümünde bir Kamu İletişim Reformu önerisine bağlanan

çalışmanın bulgu ve önerilerini desteklemektedir (Sancaktutar, 2011). Öneri, Sancaktutar'ın söz konusu çalışmasından hareketle gündeme getirilmiştir.

### **Öneri 6: E-Bilinci Güçlendirici Genel Kapsamlı Çalışmalar**

EDYBY önündeki kültürel zorlukların aşılmasına yönelik kapsamlı bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır.

Vatandaşların EDY'leri daha yaygın olarak kullanmalarının başarılması, aksi yöndeki birçok kültürel alışkanlık, anlayış veya önyargının geliştirilmesi, iyileştirilmesi veya düzeltilmesini gerektirmektedir. EDY'ler hakkında bilgi edinme alışkanlığının geliştirilmesi, güvenlik kaygılarının rasyonel ölçüsü, EDY'lerin genel anlamda nasıl fayda sağladığı vb konularda Kamu Spotu'ndan pano afişlerine kadar, makro ve mikro kapsamlı eylemlerden oluşan kapsamlı bir iletişim programı uygulamaya alınmalıdır.

Bu tür bilinçlendirme faaliyetlerinde takip edilebilecek yol ve yöntemler konusunda, Sosyal Difüzyon Teorisi alanında, dünya genelinde çok sayıda pratik uygulamayla faydası ispat edilmiş birçok teori ve model bulunmaktadır. Bu teori ve modellerin ülkemize ve alana uygun uyarlamaları tasarlanarak kapsamlı bir iletişim programının içeriği güçlendirilebilir.

### **Öneri 7: İyi Pratikler Derlemesi ve Teşvikler**

EDYBY alalındaki örnek pratiklerin kapsamlı bir derlemesi oluşturularak kamu idareci ve personeli iyi pratiklere teşvik edilmelidir.

Kamu kurumlarının EDY'lerin vatandaşlarca daha yaygın kullanılmasının sağlanmasına yönelik yaygınlaştırma çalışmalarından örnek pratiklerin kapsamlı bir derlemesi oluşturularak, eğitim, seminer, panel, video kaydı vb formatlarla tüm kamu kurumlarıyla uygun paylaşılabilir. Olumsuz ve eksik pratikleri hatırlatmak ve eleştirmekten çok daha fazla etkisi olacak yaklaşım, olumlu ve başarılı çalışmaları

dikkatlere sunmak ve benzer çalışmalara kamu kurumlarını ve personelini teşvik etmek olacaktır.

Bu önerinin temel yaklaşımına, Avrupa Birliği ve Türkiye'deki e-dönüşüm plan ve stratejilerinde açıkça yer verilmektedir. Örneğin, Devlet Planlama Teşkilatı'nın 2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı'nda yer alan ve "e-Devlet En İyi Hizmet Sunum Örneklerinin Yaygınlaştırılması" başlığını taşımayan 39 numaralı eylem bu önerinin gereğini de içerecek şekilde kapsamlı bir eylem alanını tarif etmektedir. Bu önerinin içeriği ve vurgusu, EDY'lerin yaygınlaştırma süreçlerindeki örnek pratikler bağlamına odaklıdır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2003, s.42).

Öneri doğrultusunda seminer, panel, yaygınlaştırma ödülleri, yarışmalar, multimedya içerik üretimi vb çalışmalar düşünülebilir.

Bu öneri doğrultusunda oluşturulacak bir örnek pratikler derlemesinde Türkiye'deki örnekler ve başarı hikâyelerinin yanı sıra, farklı ülkelerde kaydedilmiş örnek vakalara da yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

#### **Öneri 8: Resmi Dairelerde Bilgilendirme ve Teşviklerin Artırılması**

EDY'lerle ilgili, vatandaşlara resmi dairelerde yapılan teşvik ve bilgilendirmeler artırılmalıdır.

Resmi dairelerde vatandaşların EDY'leri kullanmasına yönelik bilgilendirme ve teşvikler için daha fazla bilgilendirici/tanıtıcı araç ve mesai kullanılmalıdır. Daire mesaisinin ve iş yoğunluğunun imkân sağladığı koşullarda, bir memurun birkaç dakikalık fırsat eğitimiyle küçük bir grup vatandaşla EDY'lere yönlendirici bilgi paylaşımında bulunması, o an için ek bir iş yoğunluğu doğursa bile, dairedeki iş yoğunluğunu azaltma yönünde kısa sürede fazlasıyla etki gösterecektir.

Bu bağlamda, fiziksel koşulların elverişli olduğu dairelerde, e-devlet uygulamalarının tanıtım ve eğitimlerinin yapıldığı vatandaşlara açık, özel amaçlı ofislerin yaygınlaştırılması büyük fayda sağlayabilir.

### **Öneri 9: EDYBY İçin Kanaat Önderliği (Rogers, 2003)**

EDYBY amaçlı çalışmalarda, çeşitli kategorilerde Kanaat Önderleri'nin (Rogers, 2003) desteğine daha etkin başvurulması hızlı ve kapsamlı fayda sağlayacaktır.

EDYBY amacıyla yapılacak çalışmalarda, yerel/global tüm toplum kesimlerine ve farklı profilde vatandaşlara ayrı ayrı hitap etmek üzere, Kanaat Önderliği uygulamalarına, yerel ve merkezi çalışmalarda daha fazla başvurulması önerilmektedir. Bu noktada, politikacılar, yazarlar, din adamları, sanatçılar ve sporcular EDYBY için, Rogers (2003) terminolojisindeki anlamıyla, etkili birer Kanaat Önderi olma potansiyeli taşımaktadır. Vatandaşların "bizden biri" olarak göreceği halk içinden tanınmamış yüzler de Kanaat Önderliği'ne yardımcı, güçlü bir potansiyele sahiptir.

Her bir toplumsal kesime ve vatandaş profiline yönelik tercih edilecek iletişim kanalı, üslubu ve mesaj tasarımının yanı sıra desteği sağlanacak ideal Kanaat Önderleri ayrı ayrı analiz edilerek belirlenmelidir. Kanaat Önderleri'nin yazılı, sözlü, görsel ve uygulamalı temsillerine dayalı çalışmalarda kullanılacak, yalın ve vatandaş odaklı bir söylem inşa edilmelidir.

### **Öneri 10: Karma Model E-Hizmet Sunumu**

E-Hizmetlerin sunumunda, "ortada bir yerde buluşma"ya ve kısmi benimsemeye dayalı karma çözümlere yer verilmelidir.

Temel itibariyle vatandaşların resmi daireye gitmeksizin uzaktan hizmet alımını esas alan e-devlet hizmetleri, vatandaşın evi ile resmi daire arasında, vatandaşa yakın "bir orta noktada buluşma"ya ve kısmi benimsemeye dayalı karma çözümlerle desteklenerek sunulabilir. Böyle bir karma modelin bir örneği mahallelerde "E-Devlet Cafe" uygulamaları olabilir.

E-Devlet Cafe, Türkiye'nin e-dönüşüm stratejilerinde zaten somut olarak yer verilmekte olan Kamu İnternet Erişi Merkezleri'nin (KİEM) spesifik bir uygulaması olacaktır. Önerisinin uygulanmasında, KİEM'lerin nasıl kurulabileceği ve işletilebileceğine dair Arifoğlu ve arkadaşlarının kapsamlı çalışmasından (2009) yararlanılabileceği düşünülmektedir.

Olası bir pilot uygulamada mahalle içi bir E-Devlet Cafe, muhtarlık ofisi, mahalle lokali veya okul gibi ortamlarda, belli bir program dahilinde hizmet verecek şekilde tesis edilebilir. Bu ortamlar, mülki idare koordinasyonunda yılın değişik günlerinde kamu kurumlarının kullanımına tahsis edilebilir. Yıl içinde resmi dairelerde vatandaş yoğunluğu yaşanan belli zamanlarda, bir mahalleden bir daireye 100 vatandaşın gitmesi yerine, bir kaç memurun bir kaç kez mahalleye gitmesi sağlanabilir. Bu memurlar, E-Devlet Cafe ortamlarında vatandaşların bilgisayar veya kiosklar üzerinden e-hizmetleri kullanmalarına rehberlik ve asistanlık yaparak e-hizmet sunumuna destek verebilirler. Böyle bir uygulama, orta yaş üstü ve özellikle yaşlı vatandaşlar için oldukça yararlı olacağı gibi, vatandaşların bir bölümü için ihtiyaç olduğundan, bir yönüyle bir sosyal devlet görevi olacaktır.

Bu tür uygulamalar, ulaşım ve zaman gibi maliyet kalemlerindeki toplam tasarruflarla kendini amorti edebileceği gibi, aynı zamanda birer eğitim ve teşvik mekanizması olarak işletilebilir. Bu tür karma uygulamalarla bir dönemde bir e-hizmetini kısmen benimsemesi sağlanan bir vatandaş, bir sonraki dönemde aynı hizmeti yardım almadan kullanarak tam benimseyebileceği gibi, bir uygulama özelinde elde ettiği kullanım bilgisi, güven ve tecrübe sayesinde, diğer e-devlet uygulamalarını kullanmaya da daha yatkın konuma gelecektir.

### **Öneri 11: Toplu Alanlarda Canlı Tanıtım ve Bilgilendirmeler**

Vatandaşların topluca bir araya geldiği, alışveriş merkezi, ilçe pazarı vb ortamlarda, stant vb uygulamalarla yapılan doğrudan tanıtım ve bilgilendirmeler artırılmalıdır.



Vatandaşların, kamu personelinin canlı paylaşımlarıyla edineceği bilgilerin yerel etkisinin güçlü olacağı düşünülmektedir.

### **Öneri 12: EDY Tasarruflarından Yaygınlaştırma Bütçesi Oluşturulması**

EDY'lerin sağladığı toplam tasarrufların, belli oranda doğrudan yaygınlaştırma faaliyetlerine tahsisi zorunlu kılınarak temin edilmelidir.

Kamu kurumlarının bütçe oluşturma ve yönetimleriyle ilgili böyle bir esas, sosyal devlet ilkelerine uygun olduğu kadar, e-devlet yeniliklerinden faydalan(/a)mayan vatandaşların anayasal haklarının da bir gereği olarak ele alınabilir.

E-devlet uygulamalarıyla elde edilen kaynak tasarruflarında bu uygulamalardan faydalanamayan vatandaşların payı, oldukça kapsamlı eşitlikçi/yaygınlaştırıcı faaliyetlerin bütçesini çok fazlasıyla finanse edecektir. Bir taraftan e-hizmetlerden faydalananların kullanacağı yeni uygulamalar geliştirilirken, diğer taraftan e-hizmetlerden faydalan(/a)mayanlar yararına mevcut uygulamaların yaygınlaştırılmasına yönelik etkili faaliyetler için yeterli bütçe garantisinin böyle bir yolla müesseseleştirilmesi adil ve isabetli olacaktır.

### **Öneri 13: Tasarım ve Sunumlarda Alternatiflilik**

EDY'ler işlevsel tasarımları ve sunum platformları açısından farklı vatandaş profilleri ve ihtiyaçları için çok alternatifli yaklaşım ve uygulamalara daha fazla ağırlık verilmelidir.

Aynı e-hizmet, mümkün olan koşullarda, hem kişisel bilgisayar üzerinden, hem cep telefonu üzerinden, hem de sabit hatlar üzerinden erişilebilir olmalıdır. Yazılı veri girişi gerektiren uygulamalarda sesli veri girişi yapılabilmesi, yazılı bilgi edinilen uygulamalar, kullanıcıya sesli olarak da bilgi verebilmelidir. Vatandaşların e-devlet uygulamalarına ücretli bilgilendirme hatları vb aracı hizmetler üzerinden alternatif erişim imkânları artırılmalıdır.

#### **Öneri 14: Tasarım ve Sunumlarda Ergonomi**

Yeniliklerin sunum ve tasarımlarında azami ergonomi, yalınlık ve basitliğe daha fazla ağırlık verilmelidir.

Daha kolay ve hızlı EDYBY için, yeniliklerin kullanıcılarla etkileşim tasarımlarının azami ergonomi, yalınlık ve basitlikte olmasına daha fazla ağırlık verilmelidir. Yalın, basit ve ergonomik tasarımın, mühendislik veya estetik uzmanlığından farklı, başlı başına bir uzmanlık konusu olduğu takdir edilerek, personel yetkinlikleri bu başlıkta geliştirilmeli, teknik ekipler profesyonel eğitime ve özel yeteneğe dayalı uzmanlıklarla güçlendirilmelidir. Yenilik ekiplerindeki profesyonel eğitilmiş tasarım uzmanları artırılmalıdır. Tasarım ergonomileri, geliştirme ve işletme süreçlerinde bilimsel yöntemlerle analiz edilerek sürekli iyileştirilmelidir.

Farklı işlevsel ihtiyaç ve uzmanlıktaki kullanıcılar için farklı arayüz alternatifleri sunulmalı ve kullanıcıya göre esneyip özelleşebilen tasarımlara ağırlık verilmelidir. Kullanıcılardan "belki lazım olur" diye hiç bir bilgi girişi istenmemeli, farklı uygulamalar arasında mükerrer veri girişine gerek olmamalıdır.

Farklı profillerdeki vatandaşların kullanım deneyimleri, hem geliştirme, hem de işletme aşamalarında analiz edilerek iyileştirilmelidir. Bu amaçla, kullanıcıların kendi ortamlarında ve olağan kullanım durumları üzerinde bizzat gözlemlenmesi, otomatik oluşturulan kullanım kütükleri üzerinden ergonomi analizi vb ispatlanmış bilimsel yöntemlere başvurulmalıdır.

#### **Öneri 15: EDY Yönetimine Memur Katılımının Güçlendirilmesi**

EDYBY başarısı için yeniliklerin tasarım, geliştirme, yaygınlaştırma ve işletme süreçlerine vatandaşlarla muhatap memurların görüş ve katılımı güçlendirilmelidir.

Bu sayede, bir yandan tasarım ve işlevsellik açısından EDY'lerin yaygın ve benimsenmeye daha elverişli olacağı, diğer yandan da memurların yaygınlaştırma süreçlerine daha güçlü katılım ve destek sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu bağlamda, spesifik uygulamalar bazında, ilgili merkezi ve yerel idarelerin plan ve koordinasyonunda ülkenin değişik yerlerinde farklı vatandaş profillerine hizmet sunmakta olan memurlardan Anket, Odak Grup Görüşmesi vb yollarla EDYBY üzerindeki görüş ve katkılarının toplanarak yenilik tasarımlarına ve yaygınlaştırma çalışmalarına yansıtılması oldukça yararlı olacaktır.

### **Öneri 16: Siber Suçla Mücadelenin Güçlendirilmesi**

Siber suçlarla mücadeleye destek artırılmalı ve ilgili kamu kapasitesi güçlendirilmelidir.

Cep telefonu ve İnternet ortamında işlenen, dolandırıcılık, sahtecilik, kimlik hırsızlığı vb suçlarla mücadelenin desteklenmesi ve güçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu alanda ortaya çıkan olaylar, medyada önce çıkmaları paralelinde toplum genelinde e-hizmetlere karşı kaygıları orantısız şekilde derinleştirmektedir. Ayrıca, e-dönüşüm sürecinin hızla ilerlediği bir dönemde, kapsamlı bir siber suç eylemi, toplum genelinde e-dönüşüm sürecine yönelik derin bir hayal kırıklığı ve bazı e-hizmetlerden yaygın bir uzaklaşmayı tetikleyebilir.

Meselenin bir diğer boyutunda, vatandaşların siber suçlara karşı güvenlik kaygılarının mevcut ölçüsü yeterince rasyonel olsun veya olmasın, toplumda yaygın olan bir hassasiyete karşı önlemlerin ve mücadelenin daha fazla desteklenmesi ve güçlendirilmesi, demokratik bir gereklilik olarak da değerlendirilmelidir.

### **Öneri 17: İş Sürekliliği ve Siber Güvenlik Önlemlerinin Güçlendirilmesi**

Kamu bilgi hizmetlerinin işletilmesinde İş Sürekliliği ve Güvenlik önlemlerinin devrimsel ölçekte güçlendirilmesi hayati derecede önemlidir. Bu konudaki karar ve eylemler devletlerin politika ve icraat takvimlerinde en acil statüyle yer almalıdır.

EDY'lerin sayıca hızla artması, olağan koşullarda sürekli artan verimlilik anlamına gelebilir. Ancak bu sırada, kamudaki iş süreçleri giderek artan yoğunlukta elektronik uygulamalara bağımlı duruma gelmektedir. Buna bağlı olarak, siber

saldırı, terörist eylem, savaş, deprem, yangın, sel baskını vb olağan dışı durumlarda ortaya çıkabilecek hizmet kesintileri, devlet kurumlarını işlemez duruma getirebilecek ölçüde bir risk unsuru oluşturmaktadır.

Mesele devlet genelinde ele alındığında olası felaket senaryolarında devletleri felç durumuna düşürerek adeta diz çöktürebilecek ölçüde tehlikeli bir tehditle karşı karşıya olunduğu görülmektedir. Söz gelimi, felaket senaryolarına karşı yeterli güvenceye alınmamış e-devlet altyapıları, savaş durumunda fiziksel veya siber saldırılarla vurulmak üzere devletlerin sırtında, kalbinde ve alnında çizilmiş birer hedef tahtası konumuna gelmektedir. Bahse konu tehdit ve risklerin en etkin şekilde önlenmesi ve karşılanabilmesi için, kamu bilgi hizmetlerinin İş Sürekliliği ve Siber Güvenlik önlemlerinin güçlendirilmesi hayati derecede önem arz etmektedir.

#### **Öneri 18: Akademik Kaldıraç**

EDYBY başarısına yönelik akademinin eğitim ve araştırma etkinliğini artırması kritik bir gerekliliktir.

İlköğretim okullarından lisansüstü programlarına kadar, müfredatlarda vatandaş, idareci, mühendis, teknisyen vb tüm kimlik, statü ve mesleklere yönelik içeriklere yer verilmelidir. Söz gelimi, Kamu Yönetimi, İşletme, Bilgisayar Mühendisliği vb bölümlerinde, e-hizmetlerinin yönetiminde eşitlikçi yaygınlaştırmanın yöntem ve esaslarına yer verilen zorunlu ve/veya seçmeli dersler olmalıdır.

#### **Öneri 19: Sosyal Bilim Araştırma ve Uygulamalarının Daha Güçlü Teşviki**

EDYBY alanında sosyal ve insani bilim araştırma ve uygulamalarına teşvikler artırılmalıdır. Yeniliklerin Difüzyonu alanındaki araştırma ve uygulamalara özellikle önem verilmelidir.

EDYBY alanında ilgili süreçlerin bürokratik ve toplumsal boyutlarına detaylı nüfuz sağlayacak, sosyal ve insani bilim araştırmalarının daha güçlü teşvik edilmesi büyük önem taşımaktadır.

### **Öneri 20: Özel Sektör Promosyonlarının Teşviki**

İnternet hizmet sağlayıcıları ve mobil telefon operatörleri gibi özel sektör teşebbüslerinin EDY'lere özel promosyonları teşvik edilmelidir.

EDY'lerin vatandaşlara ulaştırılması sürecinde İnternet hizmet sağlayıcıları ve mobil telefon operatörleri gibi özel sektör teşebbüslerinin EDY'lere erişim amaçlı kullanımlarla kısıtlı kapsamda, özel amaçlı promosyonları teşvik edilebilir. Bu tür promosyonlar, ilgili firmalar için EDYBY sürecindeki sosyal sorumluluk uygulamaları olarak da, bir çeşit pazarlama faaliyeti olarak da düşünülebilir. Önemli olan, e-devlet yeniliklerine, azami sayıda vatandaşın daha ucuz ve mümkün olan durumlarda bedelsiz erişiminin sağlanmasıdır.

### **Öneri 21: Altyapı ve E-Devlet Aboneliklerinin Birlikte Başlatılabilmesi**

GSM ve İnternet hizmeti için abonelik müracaatlarının, e-devlet uygulamalarına abonelik tercihleriyle birlikte alınması, birçok açıdan fayda sağlayabilir.

Abonelik formlarında e-devlet abonelik tercihlerinin işaretlendiği alanlar olmasına dayalı böyle bir uygulama sayesinde, bir altyapı abonesinin ilk fırsatta e-devlet kullanıcısı olması sağlanabilir.

Böyle bir uygulama durumunda, operatör ve servis sağlayıcıların satış ofislerinde, abonelik işlemleri sırasında, tüketicilerle satış personeli arasında e-devlet kavram ve uygulamaları üzerinde iletişimler tetiklenecektir. Ortaya çıkacak bu iletişimler, e-devlet kavram ve uygulamalarının vatandaşlarca duyulduğu, konuşulduğu, sorulabildiği ve öğrenilebildiği kapsamlı bir etkileşim alanı üretecektir.

Böyle bir uygulamada operatör ve hizmet sağlayıcı gibi kurumların satış personeline yönelik teşvikler yararlı, temel oryantasyon çalışmaları ise gerekli olacaktır.

### **Öneri 22: GSM Hatlarında Kimlik Denetimin Güçlendirilmesi**

GSM hatlarında hatların gerçek kullanıcıları üzerine kayıtlı olmasına yönelik denetim ve kontroller sıkılaştırılmalıdır.

Milyonlarca GSM hattının gerçek kullanıcılarından farklı bir kimlik üzerine kayıtlı olması, hat sahibinin kimliğine dayalı hizmetlerde ciddi bir altyapı ve mahremiyet sorunu doğurmaktadır. Bu durumun aşılabilmesi adına, GSM hatlarının gerçek kullanıcıları üzerine kayıtlı olmasına yönelik denetim ve kontroller sıkılaştırılmalıdır.

## 5. KAYNAKLAR

- Acar, E. ve Sey, Y. (2006). Teknolojik Yenilik Üzerine Kalitatif Bir Araştırma Deneyimi. *İTÜ Dergisi*, 5(2), 51-58.
- Akgün, A. E. ve Polat, V. (2011). Teknoloji Belirsizliği, Pazar Belirsizliği ve Rekabetçi Dalgalanma Ekseninde Yüksek Teknoloji Pazarlaması: Kavramsal Bir Çalışma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 13(21): 29-36
- Akın, B. (2006). *E-Avrupa Ve Türkiye’de Bu Konuda Yapılan Çalışmalar*. Gazi Üniversitesi Türkiye-AB İlişkileri Bölümü ve Mikro Bilgi Kayıt ve Dağıtım AŞ: Ankara
- Akşit, B. (2011). *Sosyal Bilimlerde Yöntem Ders Notları*, İstanbul: Maltepe Üniversitesi
- Akşit, B. (2012). *Sosyal Bilimlerde Niteliksel Araştırma Yöntemleri Ders Notları*, İstanbul: Maltepe Üniversitesi
- Alberts D. S. ve Hayes R. E. (2003). *Power to the Edge Command . . . Control . . . in the Information Age*. Command and Control Research Program Publications: Vienna, Virginia.
- AlShihi, H. (2006). Critical Factors in the Adoption and Diffusion of E-government Initiatives in Oman. Doktora Tezi, Viktorya Üniversitesi, Melbourne, Avustralya
- Altun, F. (2003). Teknolojik Determinizm ve Bir Muhalefet İmkânı Olarak İnternet. *Sivil Toplum Dergisi*, 1(3)
- Arifoğlu, A., Er, E., Afacan, G. ve Aşık, Ö. (2009). *Türkiye İçin Kamu İnternet Erişim Merkezleri (KİEM) Model Önerisi*. ODTÜ EDMER: Ankara.
- Bakshy, E. *Rethinking Information Diversity in Networks*. 16.09.2012, <http://www.vergisorunlari.com.tr/yazi.aspx?yazino=21>
- Bass, F. (1969). A New Product Growth Model for Consumer Durables, *Management Science*, 15(5), 215-227
- Başhan, F. (2011). İnternetin Çeşitli Yönleriyle Türk Toplumunca Benimsenmesi Karaman Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Karaman
- Berger, P. L. ve Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T. ve McClure, C. R. (2008). Citizen-Centered E-Government Services: Benefits, Costs, and Research Needs. *9uncu Sayısal Devlet Araştırmaları Konferans Bildirileri*: 137-142. Montreal, Kanada

- Bloch, A., Krob, D., ve NG, A. S. F. (2005). Modeling Commercial Processes and Customer Behaviors to Estimate the Diffusion Rate of New Products. *Journal of Systems Science and Systems Engineering*, 14(4), 436-453.
- Bwalya, K. J. (2009). Factors Affecting Adoption of E-Government in Zambia. *EJISDC*, 38(4), 1-13
- Canzer, B. (2006). *E-Business Strategic Thinking and Practice*. New York: Houghton Mifflin Company .
- Castells, M. ve Ince, M. (2003). *Manuel Castells İle Söyleşi* (E. Kılıç, Çev.). Cambridge: Polity Press.
- Choudrie, J., Umeoji, E., ve Forson, C. (2010). Diffusion of E-Government in Nigeria A Qualitative Study of Culture and Gender. Devam Eden Araştırma Makalesi, Hertfordshire Üniversitesi, Herts.
- Crescenzi, R., Rodrigues-Pose, A., ve Storper M. (2012). The Territorial Dynamics of Innovation in China and India. *Journal of Economic Geography*, 12, 1055-1085.
- Çalıpınar, H. ve Baç, U. (2007). KOBİ'LERDE İnovasyon Yapmayı Etkileyen Faktörler Ve Bir Alan Araştırması. *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 445-458.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 95-122.
- Daniel, L. J. ve Dawson, P. (2008). Biotechnology Integration as a Sociology of Innovation. *22nci ANZAM Konferansı*, Auckland, Yeni Zelanda
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. Doktora Tezi, MIT Sloan School of Management, Massachusetts, ABD
- Deffuant, G., Huet, S., ve Amblard, F. (2005). An Individual-Based Model of Innovation Diffusion Mixing Social Value and Individual Benefit. *American Journal of Sociology*, 110(4), 1041-1069.
- Delitheou, V. ve Maraki, M. (2010). Research into Citizens' Attitude Towards Electronic Municipal Services. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 2(3), 39-45.
- Demir, K. (2006). Rogers'ın Yeniliğin Yayılması Teorisi ve İnternet'ten Ders Kaydı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 47, 367-392.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2003). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004*. Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi 2006-2010*. Ankara.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2010). *Dokuzuncu Kalkınma Planı 2011 Yılı Programı*. Ankara.



- DiMaggio, P. ve Garip, F. (2011). How Network Externalities Can Exacerbate Intergroup Inequality. *American Journal of Sociology [Internet]*, 116(6), 1887-1933.
- DiMaggio, P. ve Garip, F. (2012). Network Effects and Social Inequality. *Annual Review of Sociology [Internet]*, 38, 93-118.
- Doğan, U. (2012). *İnternet'ten Halk İrfanını Süzmek*. Vergi Sorunları Dergisi. Erişim: 16 Eylül 2012, <http://www.vergisorunlari.com.tr/yazi.aspx?yazino=21>
- Erdal, M. (2002). E-Belediye Kavramı ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi Uygulaması. 1. *Bilgi ve Ekonomi Kongresi, Bildiriler Kitabı*, 165-180.
- European Commission. (2003). *The Role of eGovernment for Europe's Future*. Brüksel.
- European Commission. (2006). *i2010 eGovernment Action Plan 2006*. Brüksel.
- European Commission. (2010a). *A Digital Agenda for Europe*. Brüksel.
- European Commission. (2010b). *The European eGovernment Action Plan 2011-2015*. Brüksel.
- European Communities. (2009a). *5th Ministerial eGovernment Conference Proceedings*. Malmö.
- European Communities. (2009b). *Ministerial Declaration on eGovernment*. Malmö.
- European Parliament. (2010). *The Lisbon Strategy 2000 – 2010 An Analysis and Evaluation of The Methods Used and Results*. Brüksel.
- Foucault, M. (1975). *Discipline and Punish: the Birth of the Prison*, New York: Random House.
- Foucault, M. ve Gordon, C. (1980). *Power/Knowledge : Selected Interviews and Other Writings*. New York: Pantheon Books.
- Gerth, H. H. ve Mills, C. W. (1946). *Essays in Sociology*. New York: Oxford University Press.
- Giddens, A. (2009). *Sociology*. Cambridge, MA: Polity Press.
- Glor, E. D. (1997). *Key Factors Influencing Innovation in Government*. International Institute of Administrative Sciences Yuvarlakmasasında Sunulmuş Makale, Quebec City, Kanada.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Granovetter, M. (1978). Threshold Models of Collective Behavior. *American Journal of Sociology* 83(6),1442-1443.
- Granovetter, M. (1983). The Strength of Weak Ties - A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.

- Green, I. F. R. (2005). *The Emancipatory Potential of a New Information System and its Effect on Technology Acceptance*. Yayınlanmamış Makale, Pretorya Üniversitesi, Pretorya, Güney Afrika.
- Gül, H. (2002). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması. *Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması*, 140
- Hilbert, M. (2011). The End Justifies The Definition: The Manifold Outlooks On The Digital Divide And Their Practical Usefulness For Policy-Making. *Telecommunications Policy*, 35(8), 715-736.
- Ivan-Unguranu, C. ve Marcu, M. 2006. The Lisbon Strategy. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 1, 74-83.
- Kao, J. (2007). *Innovation Nation: How America is Losing its Innovation Edge, Why it Matters, and What We Can Do to Get it Back*. New York: Free Press.
- Kaypak, Ş. (2010). E-Dönüşüm Sürecinde E-Devlet Yapılanması Ve Antakya Belediyesine Yansıması. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri, 1504-1521.
- Kılıçer, K. (2008). Teknolojik Yeniliklerin Yayılmasını Ve Benimsenmesini Arttıran Etmenler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 209-222.
- Kümbetoğlu, B. (2008). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Layder, D. (2006). *Understanding Social Theory* (Ü. Tatlıcan, Çev.). Londra: SAGE Publications.
- Lull, J. (2001). *Culture in the Communication Age*. Londra ve New York: Routledge.
- Mccaughey, M. ve Ayers, M .D. (2003). *Cyberactivism: Online Activism in Theory and Practice*. New York: Routledge.
- Mofleh, S. I. ve Wanous, M. (2008). Understanding Factors Influencing Citizens' Adoption of e-Government Services in the Developing World - Jordan as a Case Study. *Journal of Computer Science* 7(2), 1-11.
- Monga, A. (2008). E-Government in India - Opportunities and Challenges. *Journal of Administration and Governance* 3(2), 52-61.
- Morgeson, F. V. ve Mithas, S. (2009). Does E-Government Measure up to E-Business? Comparing End User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Web Sites. *Public Administration Review*, 740-752.
- Nam, T. (2011). Toward the New Phase of E-Government An Empirical Study on Citizens' Attitude About Open Government and Government 2.0. *11inci Kamu Yönetimi Araştırma Konferansı*.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education.
- OECD. (1996). *OECD Oslo Manual - II*. Paris.
- OECD. (2005). *OECD Oslo Manual - III*. Paris.

- Oğuztürk, B. S. (2003). Yenilik Kavramı ve Teorik Temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(2), 253-273.
- Orta, M. (2012). UYAP Avrupa'da Türkiye'den Daha Çok Biliniyor. *E-Devlet Dergisi*, 36, 18-19.
- Owen, R., Ntoko, A., Zhang, D. ve Dong, J. (2002). Public Policy and Diffusion of Innovation. *Social Indicators Research*, 60(1), 179-190.
- Özgökçeler, S. (2012). Özürlüler Dijital Uçurumun Neresinde? E-Devlet Ekseninde Bir İnceleme. *IV. Sosyal Haklar Sempozyumu*.
- Parent, M., Vandebeek, C. A. ve Gemino, A. C. (2004). Building Citizen Trust Through e-Government. *37nci Hawaii Uluslararası Sistem Bilimleri Konferansı*.
- Robinson, L. (2009). *A Summary of Diffusion of Innovations*. Yayınlanmamış Makale, Enablig Change, Avustralya.
- Rogers, E. M. (2003) *Diffusion of Innovations, Fifth Edition*, New York: Free Press.
- Rogers, E. M., Medina, U. E., Rivera, M. A. ve Wiley, C. J. (2005). Complex Adaptive Systems and the Diffusion of Innovations. *The Innovation Journal*, 10(3), Makale-29.
- Rondinelli, D. A., Cassese, S., Savino, M., Cheema, G. S., Katorobo, J., Gaus-Pasha, A., vd. (2007) *Public Administration and Democratic Governance:- Governments Serving Citizens*, ABD: Birleşmiş Milletler.
- Rothkopf, David J. 1998. Cyberpolitik: The Changing Nature of Power in the Information Age. *Journal of International Affairs* 51, 325-344.
- Sancaktutar, A. A., Tepeler, A., Söylemez, H., Penbegül, N., Atar, M., Bozkurt, Y. ve Yıldırım, K. (2011). A Solution for Medical and Legal Problems Arising from Forgotten Ureteral Stents. *2011 AUA Kongresi*.
- Sancaktutar, M. (2010). *Power Implications of the Information Age*. Yayınlanmamış Makale, Fatih Üniversitesi, İstanbul.
- Sancaktutar, M. (2012). *Kamu Yönetimi Stratejilerinin İletişimbilimsel Kriği*. Yayınlanmamış Makale, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Scholl, H. J. ve Nahon, K. B. (2010). Siblings of a Different Kind: E-Government and E-Commerce. *IFIP E-Government 2010 Konferansı*.
- Scott, J. C. (1998). *Seeing Like a State*, New Haven and London: Yale University Press.
- Shaw, R. (1996). *The Activist's Handbook*. Londra: University of California Press.
- Singhal, A. (2002). *Introducing Professor Everett M. Rogers*. Yayınlanmamış Konuşma Metni, Ohio Üniversitesi, ABD.
- Suki, N. M. ve Ramayah, T. (2011). Modelling Customers Attitude Towards E-Government Services. *International Journal of Human and Social Sciences* 6(1), 17-23.

- Susanto, T. D. ve Goodwin, R. (2010). User Acceptance of SMS-Based E-Government Services. *Electronic Journal of e-Government* 8(1), 55-71.
- Süngü, E. (2007). Avrupa Birliğinde E-Dönüşüm Süreci. *Elektrik Mühendisliği Dergisi* 432, 66-69.
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-356.
- Şen, A. ve Akdeniz, S. (2012). Sayısal Bölünmela Başetmek: OECD Trendleri Ve Türkiye. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 7(1), 53-75.
- Şenyücel, Z. (2003). Türkiye'deki E-Devlet Anlayışı Üzerine. *Bilim, Eğitim, Düşünce Dergisi*.
- Tatfi, S. A. M. (2011). The Factors Hindering Innovation at Iranian SME's. *World Applied Sciences Journal* 14 (11), 1635-1641
- T.C. Başbakanlık. (2002). *e-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor*. Ankara.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2013). *Bilgi Toplumu Stratejisinin Yenilenmesi Projesi Toplumsal Dönüşüm Eksenine Mevcut Durum Raporu*. Ankara.
- Tellis, G. J. ve Gloder, P. N. (2002). *Will and Vision: How Latecomers Dominate Markets*, California, ABD: Figueroa Press.
- Turan, A. H. ve Özgen, F. B. (2009). Türkiye'de E-Beyanname Sisteminin Benimsenmesi Geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli İle Ampirik Bir Çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(1), 134-147.
- TÜBİTAK BİLGEM. (2011). *TCKK YADEM Proje Dokümanı*, Kocaeli: Mutlu Sancaktutar.
- Uğur, A. A. ve Çütcü, İ. (2009). E-Devlet Ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.
- Vanderslice, S. (2000). Listening to Everett Rogers: Diffusion of Innovations and WAC. *Language and Learning Across the Disciplines*, 4(1), 22-29.
- Vasiliki, V., Ioannis, K., Dimitrios, V. ve Kostas, Z. (2010). Investigating Success Factors of E-Governance Adoption by Greek Teachers. *Hellenic Operational Research Society 9uncu Özel Konferansı*.
- Veenstra, V., Fleur, A., Bram, K. ve Marijn, J. (2009). Barriers for Transformation: Impediments for Transforming the Public Sector Through E-Government, *17nci Avrupa Bilgi Sistemleri Konferansı*, 1513-1523.
- Warford, M. K. (2005). Testing a Diffusion of Innovations in Education Model. *The Innovation Journal*, 10(3), Makale-32.
- Webb, D. (2009). *The Lisbon Strategy*, Londra: House of Commons Library.
- Wejnert, B. (2002). Integrating Models of Diffusion of Innovations - A Conceptual Framework. *Annual Review of Sociology*, 28, 297-326.

- West, D. M. ve Lu, J. (2009). *Comparing Technology Innovation in the Private and Public Sectors*, Washington: The Brookings Institution Governance Studies.
- Wohlers, T. E., (2009). A Case Study of the Diffusion of E-Government in Local Government. *Midwest Political Science Association 67nci Ulusal Konferansı*, Chicago, ABD
- Wolff, L. ve MacKinon, S. (2002). *What is the Digital Divide*, TechKnowLogia, Temmuz-Eylül 2002, 7-9.
- World Economic Forum. (2002). *Annual Report of the Global Digital Divide Initiative*. Cenoa.
- World Economic Forum. (2003). *Annual Meeting 2003*. Cenoa.
- Yeloğlu, H. O. ve Sağsan, M. (2009). The Diffusion of E-Government Innovations in Turkey a Conceptual Framework. *Journal of US-China Public Administration*, 6(7), 17-23.
- Yeşil, S., Çınar, Ö. ve Uzun, E. (2010). Kahramanmaraş'ta Faaliyet Gösteren İşletmelerin Yenilik Faaliyetleri Üzerine Bir Alan Çalışması. *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 4, 81-100.
- Zeng, T. L. (2010). Innovation Nation: How America is Losing its Innovation Edge, Why it Matters, and What We Can Do to Get it Back (Kitap Özeti). *International Journal of Communication*, 4, 1136-1138.
- Zhang, N., Guo, X. ve Chen, G. (2007). Diffusion and Evaluation of E-Government Systems A Field Study in China. *11inci Bilgi Sistemleri Pasifik-Asya Konferansı*, Auckland, Yeni Zelanda

## İnternet Kaynakları

- Bass Diffusion Model. Wikipedia. 10 Şubat 2013,  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Bass\\_diffusion\\_model](http://en.wikipedia.org/wiki/Bass_diffusion_model)
- Devlet. Google Translate. 10 Şubat 2013,  
<http://translate.google.com.tr/?hl=tr&tab=wT#tr/en/devlet>
- Europe 2020. Wikipedia. 10 Şubat 2013, [http://en.wikipedia.org/wiki/Europe\\_2020](http://en.wikipedia.org/wiki/Europe_2020)
- Government. Google Translate. 10 Şubat 2013,  
<http://translate.google.com.tr/?hl=tr&tab=wT#en/tr/government>
- Hükümet. Google Translate. 10 Şubat 2013,  
<http://translate.google.com.tr/?hl=tr&tab=wT#tr/en/hükümet>
- Information Society. Wikipedia. 10 Şubat 2013,  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_society](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_society)
- İstanbul. Wikipedia. 10 Şubat 2013, <http://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0stanbul>
- Kartal. 27 Şubat 2013, <http://www.iamistanbul.tv/ilce/kartal>
- State. Google Translate. 10 Şubat 2013,  
<http://translate.google.com.tr/?hl=tr&tab=wT#en/tr/state>
- Sultanbeyli. 27 Şubat 2013, <http://www.iamistanbul.tv/ilce/sultanbeyli>
- Şişli. 10 Şubat 2013, <http://www.iamistanbul.tv/ilce/sisli>
- Türkiye'de Genel Nüfus Sayımı. Wikipedia. 26 Şubat 2013,  
[http://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye'de\\_genel\\_n%C3%BCfus\\_say%C4%B1m%C4%B1](http://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye'de_genel_n%C3%BCfus_say%C4%B1m%C4%B1)
- United Nations Information and Communication Technologies Task Force.  
Wikipedia. 10 Şubat 2013,  
[http://en.wikipedia.org/wiki/United\\_Nations\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technologies\\_Task\\_Force](http://en.wikipedia.org/wiki/United_Nations_Information_and_Communication_Technologies_Task_Force)
- UYAP. Wikipedia. 10 Şubat 2013, <http://tr.wikipedia.org/wiki/UYAP>

## 6. EKLER

### EK 1) Veri Toplama Araçları

#### Derinlemesine Görüşme Çerçevesi

Tez çalışmasında nitel verilerin toplanmasında kullanılan Derinlemesine Görüşme Çerçevesi aşağıdaki gibidir.

### **DERİNLEMESİNE GÖRÜŞME ÇERÇEVESİ** (Son Güncellenme Tarihi: 05 Eylül 2012)

Görüşme Oturum Bilgileri	
Görüşme Kodu	
Görüşmeyi Yürüten	
Gözlemci	
Varsa Kameraman	
Görüşme Tarihi	
Görüşme Süresi	
Görüşmenin Yeri	

Görüşülen Kişi Bilgileri	
Adı Soyadı	
Kurumu, Birimi	
Meslek Unvanı	
Görev Unvanı	
Ne Kadar Zamandır İlgili Görevde	

Onay Bilgileri						
Yayınlarda Adının Geçmesi	<input type="radio"/>	Teklif edilmedi, adı kullanılmayacak.	<input type="radio"/>	Teklif Edildi, Onaylandı.	<input type="radio"/>	Teklif Edildi, Onaylanmadı.
Ses Kaydı	<input type="radio"/>	Teklif edilmedi, kayıt alınmadı.	<input type="radio"/>	Teklif Edildi, Onaylandı.	<input type="radio"/>	Teklif Edildi, Onaylanmadı.
Kamera Kaydı	<input type="radio"/>	Teklif edilmedi, kayıt alınmadı.	<input type="radio"/>	Teklif Edildi, Onaylandı.	<input type="radio"/>	Teklif Edildi, Onaylanmadı.

Görüşme Hazır Bulunan Diğer Kişiler	
Adı Soyadı	Bilgileri

Görüşme Ortamı	
Oturma Düzeni	Ortamın Genel Durumu

<b>Görüşmenin Güven Verici Olup Olmadığı Ve Değilse Nedenleri</b>	
---	--

## **AÇILIS:**

Hangi kurumlardan nasıl bir gündemle geldik, kimiz, çalışmamızın amacı ve içeriği sorularına yanıt olacak şekilde açıklama yapılacak ve görüşmenin yaklaşık süresi hakkında bilgi verilecektir.

## **GÖRÜŞÜLECEK KONU BAŞLIKLARI VE AÇMA SORULARI**

### **1. GÖRÜŞÜLEN KİŞİ HAKKINDA**

- 1.1. Kısa Özgeçmişi
- 1.2. Daha önceki e-devlet uygulama tecrübeleri

### **2. GÖRÜŞÜLEN KİŞİNİN TEMSİL ETTİĞİ KURUM HAKKINDA**

- 2.1. Kurumun kısa özgeçmişi nasıl özetlenebilir?
- 2.2. Kurum kimlere, ne tür hizmetler vermektedir?
- 2.3. E-devlet uygulamalarını kurum misyonu açısından önemi nedir?
- 2.4. Kurumda ne tür e-devlet uygulamaları mevcuttur?
- 2.5. Kurumda geliştirimi devam eden e-devlet yeniliği gündemi var mıdır?

### **3. GENEL OLARAK E-DEVLET YENİLİKLERİ HAKKINDA**

- 3.1. E-devlet uygulamaları hakkındaki temel görüşler
- 3.2. Türkiye’de e-devlet uygulamalarının durumu hakkında kanaat ve tecrübeler
- 3.3. E-devlet uygulamalarının benimsenme yayılımını ne tür faktörler etkiliyor?
- 3.4. Benimseme yayılımını ne kadar ve ne açıdan önemlidir?
- 3.5. Etkin bir benimseme yayılımını için neler yapılmalıdır?

### **4. İNCELENEN E-DEVLET YENİLİĞİ HAKKINDA**

- 4.1. Söz konusu yenilik ne tür hizmetleri kapsamaktadır?
- 4.2. Yenilik hizmet alan tarafta kimlere hitap etmektedir?
- 4.3. Yenilik fikri ilk olarak nerede, nasıl doğdu? Kimin veya kimlerin fikriydi?
- 4.4. Yenilik fikrinin hayata geçirilmesi süreci nasıl oldu?
- 4.5. Yenilik kimler tarafından nasıl işletiliyor?



- 4.6. Yeniliğin daha da geliştirilmesine ve yenilenmesine devam ediliyor mu? Kimler tarafından, nasıl?

## 5. YENİLİĞİ BENİMSENME YAYINIMINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

### 5.1. Yeniliğin yaygınlaştırma çalışmaları

- 5.1.1. Neler yapıldı?  
5.1.2. Ne tür zorluklarla karşılaşıldı?  
5.1.3. Mevcut yaygınlaştırma düzeyi ne seviyelerde ve nasıl bir dağılımdadır?

### 5.2. Yeniliğe Yaygınlaşma Öncesi Tepkiler

- 5.2.1. Sivil ya da bürokratik zeminde ne tür peşin tepkiler oldu?  
5.2.2. Peşin tepkiler ne ölçüde etkili oldu?  
5.2.3. Peşin tepkiler yeniliği geri döndürebilir miydi?

### 5.3. Yayınım Sürecinde Medya ve İletişim Faktörüne Dair

- 5.3.1. Medya erişim imkanlarına göre hedef kitlenin yenilik sürecine yaklaşımları, olumlu veya olumsuz, nasıl oldu?  
5.3.2. Medya erişimi yüksek kitlenin etkisi olmayanlara göre nasıl?  
5.3.3. Yenilik medyada ne ölçüde yer aldı? Bunun için neler yapıldı?  
5.3.4. Genel anlamda yeniliğe dair iletişim çalışmaları nasıldı?

### 5.4. Yayınım Sürecinde İktidar Faktörüne Dair

- 5.4.1. Yeniliğin yayınımlarında bürokratik otoritenin zorlama gücü ne ölçüdedir? Bu güç ne şekilde kullanılmıştır? Nasıl sonuç almıştır?  
5.4.2. Yenilik kurum içi ve kurum dışı iktidar yapılarını nasıl etkilemiştir? Buna bağlı olarak kimler yeniliğe nasıl tepki göstermiştir?  
5.4.3. Yeniliği yaygınlaştırmada kamu otoritesi hangi durumda ne ölçüde yeterli olabilmektedir?  
5.4.4. Söz konusu yenilik ilgili iş ve yaşam alanlarında hitap edilen kitle içerisinde gücün ve imkanların dağılımını nasıl etkilemiştir? Sistemin dışına itilen veya sistemde uç seviyede avantaj sağlayanlar kimler olmuştur?  
5.4.5. Yenilikten doğan avantaj-dezavantaj sonuçlarına göre hedef kitlede kategoriler gözlemlenebiliyor mu?

### 5.5. Yayınım Sürecinde Kültür Faktörüne Dair

- 5.5.1. Yeniliğin benimsenmesinde kültürel etkenler etkili olmaktadırmıdır? Neler, nasıl ve ne ölçüde?

### 5.6. Yayınım Sürecinde Yetkinlik Faktörüne Dair

- 5.6.1. İlgili idari sistemde hangi disiplinler ne ölçüde temsil edilmiştir? İktisadi, idari, sosyal ve insani bilim disiplinlerinin temsil ağırlığı nasıl olmuştur?  
5.6.2. Hedef kitlenin teknik ve diğer yetkinlikleri yeniliğin yayınımlarını nasıl etkilemektedir?

### 5.7. Yayınım Sürecinde Altyapı Faktörüne Dair

- 5.7.1. İlgili yeniliğin kullanımı için altyapılar yeterli midir? Ne tür eksiklikler vardır? Yayınıma etkisi nasıl olmaktadır?

### 5.8. Yayınım Sürecinde Politika Faktörüne Dair

- 5.8.1. Bu yeniliğin benimsenmesinde bürokrasi içindeki ve kullanıcı tarafındaki politik görüş veya dünya görüşü faktörü etkili olmuş mudur? Nasıl? Tepkilerin yeniliği geri çevirme potansiyeli ne ölçüdedir?  
5.8.2. Politikacıların bu yeniliğin benimsenmesindeki olumlu/olumsuz etkileri nasıl olmuştur? Potansiyelleri ne ölçüdeydi?

5.8.3. Bu yenilik yüksek derecede politik tepki almış olsaydı yaygınlaşması hangi koşulda ne şekilde başarılı veya başarısız olabilirdi?

**5.9. Yayınım Sürecinde Kalite Faktörüne Dair**

5.9.1. Yeniliğin nispi faydası ne ölçüdedir? Bu konuda hedef kitledeki kimler ne düşünmektedir?

5.9.2. Yenilik hedef kitlenin teknik, iktisadi, idari, sosyal ve insanı alışkanlık ve normlarına hangi açılardan ne ölçüde uygundur veya değildir?

5.9.3. Yenilikten yararlanma basitliği ne ölçüdedir? Bu konuda hedef kitledeki kimler ne düşünmektedir?

5.9.4. Yeniliği deneme imkanları nasıldır? Kolayca deneyip karar verme imkanları var mıdır?

5.9.5. Yenilikten yararlananların elde ettiği fayda, avantaj ve tecrübe ettiği kolaylıklar hedef kitledeki kimlerce ne ölçüde gözlemlenebilir durumdadır?

**5.10. Yeniliğin yayınımlarını etkileyen faktörlere dair bizimle başka neler paylaşmak istersiniz?**

## Kamu Çalışanları Anket Formu

Tez çalışmasında nicel verilerin toplanmasında kullanılan Anket formu aşağıdadır.

### **KAMU ÇALIŞANLARI ANKETİ**

(Son Güncellenme Tarihi: 26 Kasım 2012)

Anket Uygulama Bilgileri	
Form Kodu	
Anketör	
Uygulama Tarihi	
Uygulama Yeri	

Ankete Katılımcı Bilgileri				
Çalıştığı Kurum				
Meslek Unvanı				
Görev Unvanı				
Yaşı				
Cinsiyeti				
Eğitim Durumu	<input type="radio"/> İlkokul	<input type="radio"/> Ortaokul	<input type="radio"/> Lise	<input type="radio"/> Ön Lisans
	<input type="radio"/> Lisans	<input type="radio"/> Yüksek Lisans	<input type="radio"/> Doktora	<input type="radio"/> Hiçbiri
Meslek Tecrübesi (Yıl)				

AÇIKLAMALAR
1. Bu araştırma yalnızca bilim insanlarıncı yönetilen, tamamen bilimsel amaçlı bir çalışmadır. Çalışmanın hiçbir politik amacı veya içeriği yoktur.
2. Anket sorularına vereceğiniz yanıtlar bilimsel kayda dönüşecektir. Bu nedenle lütfen soruları dikkatle okuyunuz ve anlayarak, hassasiyetle yanıtlayınız.
3. Bu anketteki soruların hiçbirisine yanıt vermek zorunda değilsiniz. Yanıtlamak istemediğiniz bir soru olursa, hiçbir neden belirtmeksizin soruyu boş bırakabilirsiniz.
4. Sorular içerisinde sizin görüş veya durumunuza uygun veya yakın bir cevap şıkkı olmayanları lütfen boş bırakınız.
5. Doğru anladığınızdan emin olmadığınız sorular, ifadeler veya kelimeler için lütfen anketör arkadaşımızdan açıklama isteyiniz.

TANIMLAR
1. <b>E-Devlet:</b> Hizmetlerini İnternet ve cep telefonu gibi elektronik ortamlar üzerinden sunan devlet yapısı ve anlayışı için kullanılan kısa ifadedir.
2. <b>E-Devlet Hizmeti:</b> İnternet ve cep telefonu gibi ortamlarda verilen kamu hizmetlerine denmektedir.
3. <b>E-Devlet Uygulaması:</b> Vatandaşların, İnternet ve cep telefonu gibi ortamlarda kamu hizmeti almasını sağlayan yöntemler ve teknik sistemler demektir.
4. <b>E-Devlet Yeniliği:</b> Uygulaması yeni veya yakın zamanda başlamış e-devlet hizmetleri demektir.

5. **Yaygınlaştırma:** Yeni çıkan bir kamu hizmetinden, daha fazla vatandaşın daha çok istifade etmesine yönelik tanıtım, duyuru, bilgilendirme vb çalışmalaradır.

### BİRİNCİ KISIM: GENEL ANLAMDA E-DEVLET HİZMETLERİNE DAİR

Bu kısımda yer alan tüm bölümlerdeki tüm soruları lütfen herhangi bir bakanlık, daire, müdürlük veya e-devlet uygulaması hakkında değil, ülkemizdeki tüm bakanlıkların tüm e-devlet uygulamaları hakkındaki, genel ve toplam görüşlerinize göre yanıtlayınız.

#### BÖLÜM 1: E-DEVLET HİZMETLERİ HAKKINDAKİ GENEL KANAATLARA DAİR

1.	E-devlet uygulamalarının şahsınız açısından önem derecesi nedir?	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
2.	Çalıştığınız kurum açısından e-devlet uygulamalarının önem derecesi nedir?	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
3.	E-devlet uygulamaları devreye alınmadan önce ilgili kamu kurumları, uygulamanın yöntem ve içeriğine dair görüş ve önerilerinize ne ölçüde başvuruyor?	<input type="radio"/> Çok Yetersiz	<input type="radio"/> Yetersiz	<input type="radio"/> Kararsızım	<input type="radio"/> Yeterli	<input type="radio"/> Çok Yeterli
4.	E-devlet uygulamaları devreye alındıktan sonraki zamanlarda, ilgili kamu kurumları, uygulamanın gelişme ve sonuçlarına dair değerlendirmelerinize ne ölçüde başvuruyor?	<input type="radio"/> Çok Yetersiz	<input type="radio"/> Yetersiz	<input type="radio"/> Kararsızım	<input type="radio"/> Yeterli	<input type="radio"/> Çok Yeterli
5.	E-devlet uygulamalarının geliştirilmesinde, bürokrasideki idarecilerin vatandaşların iyiliğini amaçladıkları yönünde bir değerlendirmeye ne ölçüde katılırsınız?	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Zayıf Kanaatle	<input type="radio"/> Emin Değilim	<input type="radio"/> Kuvvetli Kanaatle	<input type="radio"/> Tamamen
6.	E-devlet uygulamalarının geliştirilmesinde, bürokrasideki idarecilerin vatandaşların iyiliğinden ziyade başka amaçları olduğu yönünde bir değerlendirmeye ne ölçüde katılırsınız?	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Zayıf Kanaatle	<input type="radio"/> Emin Değilim	<input type="radio"/> Kuvvetli Kanaatle	<input type="radio"/> Tamamen

#### BÖLÜM 2: E-DEVLET HİZMETLERİNE TALEBE DAİR

7.	Ülkemizde mevcut e-devlet uygulamalarını hizmet alan bir vatandaş olarak hangi sıklıkta kullanmaktasınız?	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Çok Nadiren	<input type="radio"/> Nadiren	<input type="radio"/> Genellikle	<input type="radio"/> Her Fırsatta
8.	Ülkemizde mevcut e-devlet uygulamalarını çalıştığınız kurumun işlerinde hangi sıklıkta kullanmaktasınız?	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Çok Nadiren	<input type="radio"/> Nadiren	<input type="radio"/> Genellikle	<input type="radio"/> Her Fırsatta
9.	Vatandaşlar açısından, yüz yüze görüş konuşabilecekleri canlı bir muhatapı tercih etmeleri, e-devlet uygulamalarını kullanmayıp resmi daireye gelmeleri yönünde ne ölçüde etkili olmaktadır?	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
10.	Devlet dairelerinde memur veya yetkililerce terslenme, azarlanma, önemsenmeme gibi ihtimallerden ötürü, resmi görevlilerle muhatap olmaktan çekinme duygusu, vatandaşların resmi dairelere gelmeyip e-devlet uygulamalarını kullanması yönünde ne ölçüde etkili olmaktadır?	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
11.	Devlet dairesine gitmenin ulaşım gideri, mesai ve zaman gibi maliyetleri, vatandaşların resmi daireye gitmeyip e-devlet uygulamalarını kullanması yönünde ne ölçüde etkili olmaktadır?	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle

12.	Devlet dairelerinde uzun süre sıra bekleme kaygısı, vatandaşların resmi daireye gitmeyip e-devlet uygulamalarını kullanması yönünde ne ölçüde etkili olmaktadır?				
	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
13.	Bilgilerinin çalınması, hesaplarının korsanlarca ele geçirilmesi vb güvenlik kaygıları, vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaçınmaları yönünde ne ölçüde etkili olmaktadır?				
	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
14.	E-devlet uygulamalarını kullanmayı zor veya karmaşık bulmaları, vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaçınmaları yönünde ne ölçüde etkili olmaktadır?				
	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle

### BÖLÜM 3: E-DEVLET HİZMETLERİ HAKKINDA BİLGİLENMEYE DAİR

Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair kimler ne derece bilgi sahibidir?

15.	Birinci derece y akınlıktaki aile üyeleriniz:				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
16.	Akrabalarınız:				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
17.	Komşularınız:				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
18.	Genel arkadaş çevreniz:				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
19.	İş ortamınızdaki çevreniz:				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
20.	... şahsen siz:				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
Vatandaşların genel ortalamasını düşündüğünüzde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik aşağıdaki kaynaklardan duyacakları bilgi ve görüşleri sizce ne ölçüde dikkate alırlar?					
21.	En Sevdikleri Sanatçılar (Müzisyen, Komedyen, Aktris, vb):				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
22.	En Sevdikleri Sporcular:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
23.	En Sevdikleri Din Adamları:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
24.	En Sevdikleri Yazarlar/Düşünürler:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
25.	En Sevdikleri Siyasetçiler:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
26.	Teknik Uzmanlar:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
27.	Kendileriyle Benzer Koşullardaki Vatandaşlar:				

	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
28.	Çok Popüler Yüzlerin Olmadığı Tanıtıcı/Bilgilendirici Yayınlar:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle
29.	Devlet Dairelerindeki Memurlar:				
	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle

Vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumları düşününüz. Böyle durumlarda ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini(İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, vatandaşların ne kadarı aşağıdaki kaynaklardan bilgi alıyorlar?

30.	İnternet'ten:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını
31.	Birinci derece yakınlıktaki aile üyelerinden:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını
32.	Herhangi bir akrabasından:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını
33.	Herhangi bir komşusundan:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını
34.	Genel arkadaş çevresinden:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını
35.	İş ortamlarındaki çevrelerinden:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını
36.	Konuyla ilgili ticari bir uzmandan veya kişiden:				
	<input type="radio"/> Neredeyse Hiçbiri	<input type="radio"/> Az Bir Kısmı	<input type="radio"/> Yarıya Yakını	<input type="radio"/> Çoğunluğu	<input type="radio"/> Tamamına Yakını

#### BÖLÜM 4: KULLANIM BECERİSİ FAKTÖRÜNE DAİR

37.	E-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, İnternet kullanım becerileri <b>yetersiz olan</b> vatandaşların oranı sizce hangi seviyededir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
38.	E-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, cep telefonu kullanımında temel becerileri <b>yetersiz olan</b> vatandaşların oranı sizce hangi seviyededir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
39.	İnternet kullanım becerilerinin <b>yetersiz olduğunu düşündüğü için</b> İnternet'ten yapılabilecek bir işlemi devlet dairesine giderek yapmaya çalışan vatandaş oranı sizce hangi düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
40.	Cep telefonu kullanım becerilerinin <b>yetersiz olduğunu düşündüğü için</b> cep telefonu ile alınabilecek bir hizmeti devlet dairesine giderek almaya çalışan vatandaş oranı sizce hangi düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek

#### BÖLÜM 5: ALTYAPI FAKTÖRÜNE DAİR

41.	E-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, İnternet'e erişim imkanları <b>yetersiz olan</b> vatandaş oranı hangi düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
42.	İnternet erişimi <b>yok veya kısıtlı olduğu için</b> İnternet'ten yapılabilecek bir işlemi devlet dairesine giderek yapmaya çalışan vatandaş oranı hangi düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
43.	Kişisel bir bilgisayarı <b>olmadığı için</b> İnternet'ten yapılabilecek bir işlemi devlet dairesine giderek yapmaya çalışan vatandaş oranı hangi düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
44.	E-Devlet hizmetlerinin sunucu (server) tarafındaki yayın/çalışma hızının <b>zayıf kalmasından ötürü</b> e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaçınan vatandaş oranı sizce hangi düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek

#### BÖLÜM 6: POLİTİKA FAKTÖRÜNE DAİR

45.	Vatandaşların kişisel siyasi görüşleri, e-devlet uygulamalarını kullanma veya kullanmamalarında, ne derecede etkili olmaktadır?				
	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Çok Zayıf	<input type="radio"/> Zayıf	<input type="radio"/> Kuvvetle	<input type="radio"/> Çok Kuvvetle

#### İKİNCİ KISIM : SÖZ KONUSU YENİLİĞE DAİR

Bu kısımdaki soruların tamamı, anket konusu olan e-devlet uygulaması hakkındadır.

#### BÖLÜM 7: YAYGINLAŞTIRMA ÇALIŞMALARI

46.	Yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, böyle bir uygulama olduğundan haberdar olanların oranı nasıldır?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
47.	Yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, bu uygulamanın nasıl çalıştığı ve ondan nasıl faydalanılacağı konusunda yeterli bilgisi olanların oranı ne kadardır?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
48.	Söz konusu e-devlet uygulamasının gazete, televizyon, radyo, afiş, pano vb yollarla yürütülen tanıtım ve duyuru çalışmalarının toplam yeterliliği sizce nasıldır?				
	<input type="radio"/> Çok Yetersiz	<input type="radio"/> Yetersiz	<input type="radio"/> Kararsızım	<input type="radio"/> Yeterli	<input type="radio"/> Çok Yeterli
49.	Söz konusu e-devlet uygulamasının ilgili resmi daire ortamlarındaki tanıtım ve bilgilendirmelerin yeterliliği sizce nasıldır?				
	<input type="radio"/> Çok Yetersiz	<input type="radio"/> Yetersiz	<input type="radio"/> Kararsızım	<input type="radio"/> Yeterli	<input type="radio"/> Çok Yeterli

#### BÖLÜM 8: KULLANIM YAKLAŞIMLARI VE TEPKİLER

50.	Vatandaşlar uygulamadan ilk haberdar olduklarında, ilk tepkisi olumsuz olanların oranı ne düzeydeydi?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
51.	Yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, uygulamayı şu ana kadar bizzat kullanmış olanların oranı ne düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
52.	Yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, uygulamayı ilk fırsatta kullanmayı düşünenlerin oranı sizce ne düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
53.	Yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, uygulamayı yakın zamanda kullanmayı düşünenlerin oranı sizce ne düzeydedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek

	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
54.	Vatandaşların yenilik hakkında şu anki kanaati olumsuz olanların oranı ne kadardır?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek

### BÖLÜM 9: GÜÇ FAKTÖRÜNE DAİR

55.	Bu e-devlet uygulaması, ilgili kamu kurumu ile, avukatlık ve muhasebecilik gibi vekalet hizmeti verenler arasındaki güç dengelerini <b>vekalet hizmeti verenler açısından</b> nasıl etkilemiştir?				
	<input type="radio"/> Çok Aleyhte	<input type="radio"/> Aleyhte	<input type="radio"/> Etkilememiştir	<input type="radio"/> Lehte	<input type="radio"/> Çok Lehte
56.	Bu e-devlet uygulaması avukatlık ve muhasebecilik gibi vekalet hizmeti verenlerle, onlardan hizmet alan vatandaşlar arasındaki güç dengelerini <b>vatandaş açısından</b> nasıl etkilemiştir?				
	<input type="radio"/> Çok Aleyhte	<input type="radio"/> Aleyhte	<input type="radio"/> Etkilememiştir	<input type="radio"/> Lehte	<input type="radio"/> Çok Lehte
57.	Bu e-devlet uygulaması ilgili kamu kurumu ile bu kurumdan hizmet alan vatandaşlar arasındaki güç dengelerini <b>vatandaş açısından</b> nasıl etkilemiştir?				
	<input type="radio"/> Çok Aleyhte	<input type="radio"/> Aleyhte	<input type="radio"/> Etkilememiştir	<input type="radio"/> Lehte	<input type="radio"/> Çok Lehte
58.	Yasal ve ahlaki rekabet gücü zaten zayıf olduğu halde, uygulamanın devreye alınmasıyla nispeten daha da dezavantaja düşmüş veya düşecek vatandaş sayısı sizce ne kadardır?				
	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Çok
59.	Yasal ve ahlaki rekabet gücü zaten güçlü olan ve uygulamanın devreye alınmasıyla nispeten daha da avantaj elde eden veya edecek vatandaş sayısı sizce ne kadardır?				
	<input type="radio"/> Hiç	<input type="radio"/> Çok Az	<input type="radio"/> Az	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Çok

### BÖLÜM 10: YENİLİĞİN ÖZELLİKLERİ HAKKINDA

60.	Bu yeniliğin hitap ettiği vatandaşa sunduğu fayda veya kolaylık ne ölçüdedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
61.	Bu yeniliğin ilgili kamu hizmetlerinde görevli resmi personele faydası sizce ne ölçüdedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
62.	Bu yenilikle gelen hizmet alma şekli, vatandaşların daha önceki ilgili alışkanlıklarına ne ölçüde benzerdir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek
63.	Bu yenilikten faydalanmanın deneme kolaylığı ne ölçüdedir?				
	<input type="radio"/> Çok Zor	<input type="radio"/> Zor	<input type="radio"/> Normal	<input type="radio"/> Kolay	<input type="radio"/> Çok Kolay
64.	Vatandaşların, tanımadıkları kişiler arasında bu yenilikten yararlananları görme sıklığı ne ölçüdedir?				
	<input type="radio"/> Çok Düşük	<input type="radio"/> Düşük	<input type="radio"/> Orta	<input type="radio"/> Yüksek	<input type="radio"/> Çok Yüksek

## ÜÇÜNCÜ KISIM : DİĞER GÖRÜŞ VE DÜŞÜNCELERİNİZ

### BÖLÜM 11: DİĞER GÖRÜŞ VE DÜŞÜNCELERİNİZ

Söz konusu e-devlet uygulamasının vatandaşlarca ve şahsınızca benimsenmesini etkileyen faktörlere dair bizimle başka neler paylaşmak istersiniz?

(Yazılı paylaşımlar için yaklaşık yarım sayfa boş alan sunulmuştur.)

65.

En genel anlamda e-devlet uygulamalarının vatandaşlarca ve şahsınızca benimsenmesini etkileyen faktörlere dair bizimle başka neler paylaşmak istersiniz?



66.

(Yazılı paylaşımlar için yaklaşık yarım sayfa boş alan sunulmuştur.)

**SAĞLADIĞINIZ BİLGİLER VE DEĞERLİ VAKTİNİZ İÇİN ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ.**

## **EK 2) Detaylı Tablolar**

### **Değişkenler Listesi**

Araştırmanın kavramsal çerçevesinde tanımlanan 88 değişkenin tamamı, her bir değişken hakkında 8 tanımlayıcı bilgi sunulmuş olarak, aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
1	Memur	Resmi Daire Bilgileri	Daire Adı	R1	Form Bilgi Alanı - 1	Anket katılımcısı memurun, ilçede çalıştığı resmi dairenin adıdır.	{Sultanbeyli Adliyesi, Sultanbeyli V D, Kartal Adliyesi, Kartal V D, İstanbul Adliyesi, Şişli V D}
2	Memur	Resmi Daire Bilgileri	Bakanlık	R2	Form Bilgi Alanı - 2	Anket katılımcısı memurun personeli olduğu bakanlıktır.	{B1, B2}
3	Memur	Resmi Daire Bilgileri	İlçe	R3	Form Bilgi Alanı - 3	Anket katılımcısı memurun anketin temsil ettiği kamu kurumunun görevli olduğu ilçedir.	{Sultanbeyli, Kartal, Şişli}
4	Memur	Katılımcı Bilgileri	Yaş	K1	Form Bilgi Alanı - 4	Anket katılımcısı memurun yaşıdır.	
5	Memur	Katılımcı Bilgileri	Cinsiyet	K2	Form Bilgi Alanı - 5	Anket katılımcısı memurun cinsiyetidir.	{Erkek, Kadın}
6	Memur	Katılımcı Bilgileri	Eğitim	K3	Form Bilgi Alanı - 6	Anket katılımcısı memurun mezun olduğu en üst okul derecesidir.	{Hiçbiri, İlkokul, Ortaokul, Lise, Ön Lisans, Lisans, Yüksek Lisans, Doktora}
7	Memur	Katılımcı Bilgileri	Tecrübe	K4	Form Bilgi Alanı - 7	Anket katılımcısı memurun, kamudaki iş tecrübesinin yıl cinsinden uzunluğudur.	
8	Memur	Katılımcı Bilgileri	Meslek	K5	Form Bilgi Alanı - 8	Anket katılımcısı memurun mesleki alan olarak sahip olduğu meslek unvanıdır. Örnek: Cumhuriyet Savcısı	{Serbest Metin}
9	Memur	Katılımcı Bilgileri	Görev	K6	Form Bilgi Alanı - 9	Anket katılımcısı memurun çalıştığı resmi dairedeki görevinden ötürü taşıdığı görev unvanıdır. Örnek: "UYAP Savcısı"	{Serbest Metin}
10	Memur	Genel Kanaat	E-Devletin Kişisel Açısından Önemi	X01	Anket Sorusu - 01	Anket katılımcısı memurun, ilçede çalıştığı resmi dairenin adıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
11	Memur	Genel Kanaat	E-Devletin Kurum Açısından Önemi	X02	Anket Sorusu - 02	Anket katılımcısı memurun personeli olduğu bakanlıktır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
12	İdare	Genel Kanaat	Memur Görüşüne Öncel Müracaat Ölçüsü	X03	Anket Sorusu - 03	Anket katılımcısı memurun anketin temsil ettiği kamu kurumunun görevli olduğu ilçedir.	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Kararsızım, Yeterli, Çok Yeterli}
13	İdare	Genel Kanaat	Memur Görüşüne Ardıl Müracaat Ölçüsü	X04	Anket Sorusu - 04	Anket katılımcısı memurun yaşıdır.	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Kararsızım, Yeterli, Çok Yeterli}
14	Memur	Genel Kanaat	İdarenin İyi Niyetine İnanma Ölçüsü	X05	Anket Sorusu - 05	Anket katılımcısı memurun cinsiyetidir.	{Hiç, Zayıf Kanaatle, Emin Değilim, Kuvvetli Kanaatle, Tamamen}
15	Memur	Genel Kanaat	İdarenin Başka Amacı Var Şüphe Ölçüsü	X06	Anket Sorusu - 06	Anket katılımcısı memurun mezun olduğu en üst okul derecesidir.	{Hiç, Zayıf Kanaatle, Emin Değilim, Kuvvetli Kanaatle, Tamamen}
16	Memur	E-Devlete Talep	E-Devleti Vatandaş Olarak Kullanma Sıklığı	X07	Anket Sorusu - 07	Anket katılımcısı memurun, kamudaki iş tecrübesinin yıl cinsinden uzunluğudur.	{Hiç, Çok Nadiren, Nadiren, Genellikle, Her Fırsatta}
17	Memur	E-Devlete Talep	E-Devleti İşte Kullanma Sıklığı	X08	Anket Sorusu - 08	Anket katılımcısı memurun mesleki alan olarak sahip olduğu meslek unvanıdır. Örnek: Cumhuriyet Savcısı	{Hiç, Çok Nadiren, Nadiren, Genellikle, Her Fırsatta}
18	Vatandaş	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmamada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi	X09	Anket Sorusu - 09	Anket katılımcısı memurun çalıştığı resmi dairedeki görevinden ötürü taşıdığı görev unvanıdır. Örnek: "UYAP Savcısı"	{Çok Zayıf, Zayıf, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
19	Vatandaş	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi	X10	Anket Sorusu - 10	E-devlet uygulamalarının anket katılımcısı memurun şahsı açısından önem derecesidir.	{Çok Zayıf, Zayıf, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
20	Vatandaş	E-Devlete Talep	E-Devleti Kullanmada Fiziksel Erişim Maliyetinin Etkisi	X11	Anket Sorusu - 11	Anket katılımcısı memurun çalıştığı resmi daire açısından e-devlet uygulamalarının önem derecesidir.	{Çok Zayıf, Zayıf, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
21	Vatandaş	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi	X12	Anket Sorusu - 12	E-devlet uygulamaları devreye alınmadan önce ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın yöntem ve içeriğine dair katılımcı memurun görüşüne başvurma ölçüsünü, katılımcı memurun ne derece yeterli bulduğu bilgisidir.	{Çok Zayıf, Zayıf, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
22	Vatandaş	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi	X13	Anket Sorusu - 13	E-devlet uygulamaları devreye alındıktan sonraki zamanlarda, ilgili kamu kurumlarının, uygulamanın gidişat ve sonuçlarına dair katılımcı memurun görüşüne başvurma ölçüsünü, katılımcı memurun ne derece yeterli bulunduğu bilgisidir.	{Çok Zayıf, Zayıf, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
23	Vatandaş	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi	X14	Anket Sorusu - 14	E-devlet uygulamalarının geliştirilmesinde, bürokrasideki idarecilerin vatandaşların iyiliğini amaçladıkları yönünde bir değerlendirmeye katılımcı memurun ne ölçüde katıldığıdır.	{Çok Zayıf, Zayıf, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
24	Memur	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Aile Üyeleri	X15	Anket Sorusu - 15	E-devlet uygulamalarının geliştirilmesinde, bürokrasideki idarecilerin vatandaşların iyiliğinden ziyade başka amaçları olduğu yönünde bir değerlendirmeye katılımcı memurun ne ölçüde katıldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
25	Memur	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Akraba Çevresi	X16	Anket Sorusu - 16	Ülkemizde mevcut e-devlet uygulamalarını katılımcı memurun hizmet alan bir vatandaş olarak hangi sıklıkta kullandığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
26	Memur	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Komşu Çevresi	X17	Anket Sorusu - 17	Ülkemizde mevcut e-devlet uygulamalarını katılımcı memurun çalıştığı kurumun işlerinde hangi sıklıkta kullandığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
27	Memur	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Arkadaş Çevresi	X18	Anket Sorusu - 18	Katılımcı memurun, ilçedeki vatandaşlar açısından, yüz yüze görüşüp konuşabilecekleri canlı bir muhatapı tercih etmelerinin, e-devlet uygulamalarını kullanmayıp resmi daireye gelmeleri yönünde ne ölçüde etkili olduğunu düşündüğüdür.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
28	Memur	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - İş Çevresi	X19	Anket Sorusu - 19	Devlet dairelerinde memur veya yetkililerce terslenme, azarlanma, önemsenmeme gibi ihtimallerden ötürü, resmi görevlilerle muhatap olmaktan çekinme duygusunun, ilçedeki vatandaşların resmi dairelere gelmeyip e-devlet uygulamalarını kullanması yönünde, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde etkili olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
29	Memur	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Şahsen Kendisi	X20	Anket Sorusu - 20	Devlet dairesine gitmenin ulaşım gideri, mesai ve zaman gibi maliyetlerin, ilçedeki vatandaşların resmi daireye gitmeyip e-devlet uygulamalarını kullanması yönünde, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde etkili olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
30	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Sanatçılar	X21	Anket Sorusu - 21	Devlet dairelerinde uzun süre sıra bekleme kaygısının, ilçedeki vatandaşların resmi daireye gitmeyip e-devlet uygulamalarını kullanması yönünde, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde etkili olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
31	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Sporcular	X2 2	Anket Sorusu - 22	Bilgilerinin çalınması, hesaplarının korsanlarca ele geçirilmesi vb güvenlik kaygılarının, ilçedeki vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaçınmaları yönünde, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde etkili olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
32	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Din Adamları	X2 3	Anket Sorusu - 23	E-devlet uygulamalarını kullanmayı zor veya karmaşık bulmalarının, ilçedeki vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaçınmaları yönünde, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde etkili olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
33	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Yazarlar/Düşünürler	X2 4	Anket Sorusu - 24	Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair, katılımcı memurun birinci derece yakınlıktaki aile üyelerinin, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derece bilgi sahibi olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
34	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Siyasetçiler	X2 5	Anket Sorusu - 25	Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair, katılımcı memurun akrabalarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derece bilgi sahibi olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
35	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Teknik Uzmanlar	X2 6	Anket Sorusu - 26	Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair, katılımcı memurun komşularının katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derece bilgi sahibi olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
36	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Benzer Koşuldakiler	X2 7	Anket Sorusu - 27	Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair, katılımcı memurun genel arkadaş çevresinin, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derece bilgi sahibi olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
37	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Popüler Olmayan Yüzler	X2 8	Anket Sorusu - 28	Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair, katılımcı memurun iş ortamındaki çevresinin, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derece bilgi sahibi olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
38	Vatandaş	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Memurlar	X2 9	Anket Sorusu - 29	Bir vatandaş olarak, devlet dairesine gitmeden, bilgisayar, cep telefonu, sabit telefon vb elektronik araçlar üzerinden hangi kamu hizmetlerinin alınabildiğine dair, katılımcı memurun bizzat kendisinin, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derece bilgi sahibi olduğudur.	{Çok Az, Az, Orta, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}
39	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İnternet'ten	X3 0	Anket Sorusu - 30	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların en sevdikleri sanatçılardan (müzisyen, komedyen, aktris, vb) duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısmı, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
40	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Aileden	X3 1	Anket Sorusu - 31	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların en sevdikleri sporculardan duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısım, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}
41	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Hizmet Talebi Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Akrabalardan	X3 2	Anket Sorusu - 32	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların en sevdikleri din adamlarından duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısım, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}
42	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Komşulardan	X3 3	Anket Sorusu - 33	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların en sevdikleri yazar ve düşünürlerden duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısım, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}
43	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Hizmet Talebi Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Arkadaşlardan	X3 4	Anket Sorusu - 34	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların en sevdikleri siyasetçilerden duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısım, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}
44	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İş Çevresinden	X3 5	Anket Sorusu - 35	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların teknik uzmanlardan duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısım, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}
45	Vatandaş	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Ticari Kaynaktan	X3 6	Anket Sorusu - 36	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların kendileriyle benzer koşullardaki vatandaşlardan duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Neredeyse Hiçbiri, Az Bir Kısım, Yarıya Yakını, Çoğunluğu, Tamamına Yakını}
46	Vatandaş	Yetkinlik Faktörü	İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı	X3 7	Anket Sorusu - 37	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların çok popüler yüzlerin olmadığı tanıtıcı/bilgilendirici yayınlardan duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
47	Vatandaş	Yetkinlik Faktörü	Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı	X3 8	Anket Sorusu - 38	İlçedeki vatandaşların genel ortalaması düşünüldüğünde, e-devlet uygulamalarını kullanmaya yönelik, vatandaşların devlet dairelerindeki memurlardan duyacakları bilgi ve görüşleri, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne ölçüde dikkate alır olduklarıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
48	Vatandaş	Yetkinlik Faktörü	İnternet Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X39	Anket Sorusu - 39	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, İnternet'ten bilgi aldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
49	Vatandaş	Yetkinlik Faktörü	Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X40	Anket Sorusu - 40	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, birinci derece yakınlıktaki aile üyelerinden bilgi aldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
50	Vatandaş	Altyapı Faktörü	İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı	X41	Anket Sorusu - 41	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, herhangi bir akrabasından bilgi aldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
51	Vatandaş	Altyapı Faktörü	İnternet Erişimi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X42	Anket Sorusu - 42	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, herhangi bir komşusundan bilgi aldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
52	Vatandaş	Altyapı Faktörü	PCsi Yok Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X43	Anket Sorusu - 43	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, genel arkadaş çevresinden bilgi aldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
53	Vatandaş	Altyapı Faktörü	Sunum Hızı Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X44	Anket Sorusu - 44	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, iş ortamlarındaki çevrelerinden bilgi aldığıdır.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
54	Vatandaş	Politika Faktörü	Politik Görüşün Kullanım Tutumuna Etki Düzeyi	X45	Anket Sorusu - 45	İlçedeki vatandaşların kamu kurumlarından hizmet almaya ihtiyacı olan durumlarda, ilgili kuruma bizzat gitmeden önce, hizmetin hangi yollarla alınabileceğini (İnternet'ten, cep telefonundan, sabit telefondan vb) öğrenmek için, ne kadarının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, konuyla ilgili ticari bir uzmandan veya kişiden bilgi aldığıdır.	{Hiç, Çok Zayıf, Zayıf, Kuvvetle, Çok Kuvvetle}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
55	Vatandaş	Medya Faktörü	Uygulamadan Haberdar Olanların Oranı	X4 6	Anket Sorusu - 46	İlçede, e-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, İnternet kullanım becerileri yetersiz olan vatandaşların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi seviyede olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
56	Vatandaş	Medya Faktörü	Uygulamayı Kullanım Bilgisi Yeterli Vatandaş Oranı	X4 7	Anket Sorusu - 47	İlçede, e-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, cep telefonu kullanımında temel becerileri yetersiz olan vatandaşların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi seviyede olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
57	İdare	Medya Faktörü	Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Medyada	X4 8	Anket Sorusu - 48	İlçede, internet kullanım becerilerinin yetersiz olduğunu düşündüğü için İnternet'ten yapılabilecek bir işlemi devlet dairesine giderek yapmaya çalışan vatandaş oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi seviyede olduğudur.	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Kararsızım, Yeterli, Çok Yeterli}
58	İdare	Medya Faktörü	Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Dairede	X4 9	Anket Sorusu - 49	İlçede, cep telefonu kullanım becerilerinin yetersiz olduğunu düşündüğü için cep telefonu ile alınabilecek bir hizmeti devlet dairesine giderek almaya çalışan vatandaş oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi seviyede olduğudur.	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Kararsızım, Yeterli, Çok Yeterli}
59	Vatandaş	Kullanım ve Tepkiler	İlk Tepkisi Olumsuz Olan Vatandaş Oranı	X5 0	Anket Sorusu - 50	İlçede, E-devlet uygulamalarını kullanabilmek için, İnternet'e erişim imkânları yetersiz olan vatandaş oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
60	Vatandaş	Kullanım ve Tepkiler	Uygulamayı Bizzat Kullanmış Vatandaş Oranı	X5 1	Anket Sorusu - 51	İlçede, İnternet erişimi yok veya kısıtlı olduğu için İnternet'ten yapılabilecek bir işlemi devlet dairesine giderek yapmaya çalışan vatandaş oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
61	Vatandaş	Kullanım ve Tepkiler	Uygulamayı İlk Fırsatta Kullanmayı Düşünenlerin Oranı	X5 2	Anket Sorusu - 52	İlçede, Kişisel bir bilgisayar olmadığı için İnternet'ten yapılabilecek bir işlemi devlet dairesine giderek yapmaya çalışan vatandaş oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
62	Vatandaş	Kullanım ve Tepkiler	Uygulamayı Yakın Zamanda Kullanmayı Düşünenlerin Oranı	X5 3	Anket Sorusu - 53	İlçede, E-Devlet hizmetlerinin sunucu (server) tarafındaki yayın/çalışma hızının zayıf kalmasından ötürü e-devlet uygulamalarını kullanmaktan kaçınan vatandaş oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
63	Vatandaş	Kullanım ve Tepkiler	Uygulama Hakkında Mevcut Kanaati Olumsuzların Oranı	X5 4	Anket Sorusu - 54	Ortalama anlamda ilçedeki vatandaşların, kişisel siyasi görüşlerinin e-devlet uygulamalarını kullanma veya kullanmamalarında, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, ne derecede etkili olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
64	Vatandaş	Güç Faktörü	Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vekâlet Hizmeti Verenler	X5 5	Anket Sorusu - 55	İlçede yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, böyle bir uygulama olduğundan haberdar olanların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Aleyhte, Aleyhte, Etkilememiştir, Lehte, Çok Lehte}



EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
65	Vatandaş	Güç Faktörü	Erk Etkisi - Vekâlet Hizmeti Verenler - Vatandaş	X56	Anket Sorusu - 56	İlçede yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, bu uygulamanın nasıl çalıştığı ve ondan nasıl faydalanılacağı konusunda yeterli bilgisi olanların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Aleyhte, Aleyhte, Etkilememiştir, Lehte, Çok Lehte}
66	Vatandaş	Güç Faktörü	Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vatandaş	X57	Anket Sorusu - 57	Söz konusu e-devlet uygulamasının gazete, televizyon, radyo, afiş, pano vb yollarla yürütülen tanıtım ve duyuru çalışmalarının ilçeye yansıyan toplam yeterliliğinin, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Aleyhte, Aleyhte, Etkilememiştir, Lehte, Çok Lehte}
67	Vatandaş	Güç Faktörü	Zaten Zayıf Olduğu Halde Nisbi Dezavantaja Düşenlerin Oranı	X58	Anket Sorusu - 58	Söz konusu e-devlet uygulamasının ilgili resmi daire ortamlarındaki tanıtım ve bilgilendirmelerin ilçeye yansıyan toplam yeterliliğinin, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Hiç, Çok Az, Az, Orta, Çok}
68	Vatandaş	Güç Faktörü	Zaten Güçlü Olduğu Halde Nispi Avantaj Edinenlerin Oranı	X59	Anket Sorusu - 59	İlçedeki vatandaşlar uygulamadan ilk haberdar olduklarında, ilk tepkisi olumsuz olanların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Hiç, Çok Az, Az, Orta, Çok}
69	Yenilik	Kalite Faktörü	Vatandaşa Fayda ve Kolaylık Düzeyi	X60	Anket Sorusu - 60	İlçede yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, uygulamayı şu ana kadar bizzat kullanmış olanların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
70	Yenilik	Kalite Faktörü	Resmi Personele Fayda ve Kolaylık Düzeyi	X61	Anket Sorusu - 61	İlçede yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, uygulamayı ilk fırsatta kullanmayı düşünenlerin oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
71	Yenilik	Kalite Faktörü	Alışkanlıklarına Uygunluk Düzeyi	X62	Anket Sorusu - 62	İlçedeki vatandaşlar arasında, yeniliğin hitap ettiği tüm kitlede, uygulamayı yakın zamanda kullanmayı düşünenlerin oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
72	Yenilik	Kalite Faktörü	Deneme Kolaylığı Düzeyi	X63	Anket Sorusu - 63	İlçedeki vatandaşlar arasında, yenilik hakkında şu anki kanaati olumsuz olanların oranının, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, hangi düzeyde olduğudur.	{Çok Zor, Zor, Normal, Kolay, Çok Kolay}
73	Yenilik	Kalite Faktörü	Gözlemlenebilirlik Düzeyi	X64	Anket Sorusu - 64	İlçede, bu e-devlet uygulamasının, ilgili kamu kurumu ile avukatlık ve muhasebecilik gibi vekâlet hizmeti verenler arasındaki güç dengelerini vekâlet hizmeti verenler açısından, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, nasıl etkilemiş olduğudur.	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
74	Memur	Diğer Görüş ve Düşünceler	Söz Konusu Yeniliğin Benimsenmesi İçin Görüşler	X65	Anket Sorusu - 65	İlçede, bu e-devlet uygulamasının avukatlık ve muhasebecilik gibi vekâlet hizmeti verenlerle, onlardan hizmet alan vatandaşlar arasındaki güç dengelerini vatandaş açısından, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, nasıl etkilemiş olduğudur.	{Serbest Metin}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
75	Memur	Diğer Görüş ve Düşünceler	E-Devlet Yeniliklerinin Benimsenmesi İçin Görüşler	X66	Anket Sorusu - 66	İlçede, bu e-devlet uygulamasının ilgili kamu kurumu ile bu kurumdan hizmet alan vatandaşlar arasındaki güç dengelerini vatandaş açısından, katılımcı memurun gözlem ve tecrübelerini raporladığına göre, nasıl etkilemiş olduğudur.	{Serbest Metin}
<p><b>Buradan sonra listelenen değişkenler, anket yoluyla elde edilen nümerik veriler kullanılarak, gösterilen matematiksel formüllere göre hesaplanmıştır. Formüller, “Kavramsal Çerçeve Değişkenler Arası İlişkiler” başlıklı çizimde belirtilen ilişkiler için, ilişkinin araştırmacı tarafından önerilen basitleştirilmiş matematiksel karşılığını ifade etmektedir.</b></p>							
76	Yenilik	Hesaplanan Bağımlı Değişken	Benimsenme Performansı	BF	$F = 0.5 \cdot X_{51} + 0.4 \cdot X_{52} + 0.1 \cdot X_{53}$	Yeniliğin ilçedeki vatandaşlarca benimsenme performansının ortaya çıkardığı 3 benimseneyici vatandaş kategorisine dair anketteki birer sorunun ölçtüğü X51, X52 ve X53 değişkenlerinin ağırlıklı ortalamasıyla hesaplanan gösterge değeridir. 3 Değişkenin hesaplamadaki ağırlığı sırasıyla %50, %40 ve %10'dur. Söz konusu 3 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X51: Uygulamayı Bizzat Kullanmış Vatandaş Oranı X52: Uygulamayı İlk Fırsatta Kullanmayı Düşünenlerin Oranı X53: Uygulamayı Yakın Zamanda Kullanmayı Düşünenlerin Oranı	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
77	Memur	Hesaplanan Ara Değişkenler	E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu	A1	$F = (A_6 + A_7 + A_8) / 3$	Anket sorularından elde edilen ölçümler üzerinde formüle edilen ve memurun idareye yönelik tutumunun temel bileşeni olarak kullanılan 3 ara değişken olan A6, A7 ve A8'in ortalamasının, [-2 .. +2] skalasına uyum için eksi yönde kaydırılarak elde edilen değerler tam sayıya yuvarlanmasıyla hesaplanır. Söz konusu 3 ara değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: A6: E-Devletin Önem Derecesi A7: İdarenin Memur Görüşlerine Müracaat Düzeyi A8: Memurların İdareye Güven Düzeyi	{Çok Olumsuz, Olumsuz, Nötral, Olumlu, Çok Olumlu}
78	Vatandaş	Hesaplanan Ara Değişkenler	Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi	A2	$F = A_9 \cdot (A_{10} + 4) / 5$	Anket sorularından elde edilen ölçümlerden hareketle ölçülen 2 ara değişken olan A9 ve A10'dan elde edilen gösterge değeridir. Bu değer şöyle hesaplanır: A10 değeri [1 .. 5] skalasına kaydırılarak A9 ile çarpılır. Bulunan değer [1 .. 5] aralığına ölçeklenmek için 5'e bölünerek bulunan sonuç tam sayıya yuvarlanır. Söz konusu 2 ara değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: A9: Tanıtım ve Duyuruların Toplam Yeterlilik Düzeyi A10: Vatandaşın Bilgi Edinme Bilinç Düzeyi	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
79	Vatandaş	Hesaplanan Ara Değişkenler	Vatandaşların Yetkinlik Düzeyi	A3	$F = -(X37 * (2 - R2) + X38 * (R2 - 1))$	Bu değişken, incelenen yeniliğin cep telefonu üzerinden sunulduğu B1 Bakanlığı tarafında X38 değerinin, İnternet üzerinden sunulduğu B2 Bakanlığı için X37 değerinin aritmetik tersine eşit gösterge değeridir. Bakanlık değişkeni (R2), X37 ve X38 değişkenlerinin önünde gerekli durumlarda 0 ya da 1 çarpanlarını oluşturacak şekilde formüle dâhil edilmiştir. Söz konusu 2 ara değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X37: İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı X38: Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Orta, Yeterli, Çok Yeterli}
80	Yenilik	Hesaplanan Ara Değişkenler	Eşitlikçi Erk Etkisi Düzeyi	A4	$F = (0.1 * X55 + 0.3 * X56 + 0.6 * X57) + (0.9 * X58 + 0.1 * X59) / 12 / BP$	Yeniliğin eşitlikçi Erk Etkisinin bileşenlerini ifade eden ve anketteki birer soruyla ölçülen X55, X56, X57, X58 ve X59 değişkenlerinin ağırlıklı bir ortalamaları kullanılarak hesaplanan gösterge değeridir. X55, X56 ve X57 değişkenleri kendi aralarında, X58 ve X59 değişkenleri de kendi aralarında Eşitlikçi Etki açısından farklı ağırlıklarla hesaba dahil edilmiştir. Söz konusu 5 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X55: Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vekalet Hizmeti Verenler X56: Erk Etkisi - Vekalet Hizmeti Verenler - Vatandaş X57: Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vatandaş X58: Zaten Zayıf Olduğu Halde Nispi Dezavantaja Düşenlerin Oranı X59: Zaten Güçlü Olduğu Halde Nispi Avantaj Edinenlerin Oranı	{Çok Olumsuz, Olumsuz, Nötral, Olumlu, Çok Olumlu}
81	Vatandaş	Hesaplanan Ara Değişkenler	Altyapı Yeterlilik Düzeyi	A5	$F = X41 + 2$	Bir anket sorusuyla ölçülen X41 değişkeninin (İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı) 2 puan artı yönde kaydırılmasıyla elde edilen gösterge değeridir. Detayları ilgili tablo satırında verilmiştir.	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Orta, Yeterli, Çok Yeterli}
82	Memur	Hesaplanan Ara Değişkenler	E-Devletin Önem Derecesi	A6	$F = (X01 + X02) / 2$	Birer anket sorusuyla ölçülen, e-devletin kişisel açıdan ve kurum açısından önemine ait 2 değişkenin (X01 ve X02) aritmetik ortalamasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 2 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X01: E-Devletin Kişisel Açısından Önemi X02: E-Devletin Kurum Açısından Önemi	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
83	İdare	Hesaplanan Ara Değişkenler	İdarenin Memur Görüşlerine Müracaat Düzeyi	A7	$F = (X03 + X04) / 2 + 3$	Birer anket sorusuyla ölçülen X03 ve X04 değişkenlerinin aritmetik ortalamasının 3 puan artı yönde kaydırılmasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 2 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X03: Memur Görüşüne Öncel Müracaat Ölçüsü X04: Memur Görüşüne Ardıl Müracaat Ölçüsü	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Orta, Yeterli, Çok Yeterli}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
84	Memur	Hesaplanan Ara Değişkenler	Memurların İdareye Güven Düzeyi	A8	$F=(X05+X06)/2+3$	Memurun idareye güveninin 2 bileşeni olarak, birer anket sorusuyla ölçülen X05 ve X06 değişkenlerinin aritmetik ortalamasının 3 puan artı yönde kaydırılmasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 2 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X05: İdarenin İyi Niyetine İnanma Ölçüsü X06: İdarenin Başka Amacı Var Şüphesi Ölçüsü	{Hiç, Düşük, Orta, Yüksek, Tam}
85	İdare	Ara Değişkenler	Tanıtım ve Duyuruların Toplam Yeterlilik Düzeyi	A9	$F=(X48+X49)/2+3$	Anket sorusuyla ölçülen medyada ve resmi dairede tanıtım ve duyurularının yeterliliğine dair değişkenlerin (X48 ve X49) aritmetik ortalamasının 3 puan artı yönde kaydırılmasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 2 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X48: Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Medyada X49: Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Dairede	{Çok Yetersiz, Yetersiz, Orta, Yeterli, Çok Yeterli}
86	Vatandaş	Ara Değişkenler	Vatandaşın Bilgi Edinme Bilinç Düzeyi	A10	$F=(X30+X31+X32+X33+X34+X35+X36)/7$	Vatandaşın bilgi edinebileceği 7 kaynağa başvurma bilincini göstergeleyen (X30, X31, X32, X33, X34, X35 ve X36) değişkenlerin aritmetik ortalamasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 7 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X30: Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İnternet'ten X31: Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Aileden X32: Hizmet Talebi Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Akrabalardan X33: Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Komşulardan X34: Hizmet Talebi Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Arkadaşlardan X35: Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İş Çevresinden X36: Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Ticari Kaynaktan	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}
87	Yenilik	Ara Değişkenler	Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi	A11	$F=(X60+X61+X62+X63+X64)/5$	Söz konusu yeniliğin, Rogers'a (2003) göre kritik önemdeki 5 özelliğinin anket sorusuyla ölçülen değerlerinin (X60, X61, X62, X63 ve X64) aritmetik ortalamasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 5 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X60: Vatandaşa Fayda ve Kolaylık Düzeyi X61: Resmi Personele Fayda ve Kolaylık Düzeyi X62: Alışkanlıklarına Uygunluk Düzeyi X63: Deneme Kolaylığı Düzeyi X64: Gözlemlenebilirlik Düzeyi	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}

EK-2 Tablo 1: Kavramsal Çerçeveyi Oluşturan Değişkenler (Devamı)

NO	İLGİLİ UNSUR	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	ÖLÇÜM ARACI	ARAŞTIRMA BAĞLAMINDAKİ ANLAMI	DEĞER KÜMESİ
88	Vatandaş	Ara Değişkenler	Benimsenmeyi Engelleyici Kültürel Etki Düzeyi	A1 2	$F = \frac{(X09+X10+X13+X14)}{4-0.5}$	Kültürel etkinin birer anket sorusuyla ölçülen 4 bileşenin (X09, X10, X13 ve X14) aritmetik ortalamasının 0.5 puan eksi yönde kaydırılmasıyla elde edilen gösterge değeridir. Söz konusu 4 değişkenin detayları ilgili tablo satırında verilmiştir. Uzun isimleri okuma kolaylığı için buraya kopyalanmıştır: X09: E-Devleti Kullanmamada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi X10: E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi X13: E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi X14: E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi	{Çok Düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek}

## Katılımcıların Özellikleri

Araştırmaya katılarak veri sağlayan kamu çalışanlarının özellikleri aşağıda listelenmektedir.

EK-2 Tablo 2: Katılımcı Özellikleri

NO	KODU	BAKANLIK	KATEGORİ	MESLEK TECRÜBESİ
1	AKM-01	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
2	AKM-02	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
3	AKM-03	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
4	AKM-04	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
5	AKM-05	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
6	AKM-06	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
7	AKM-07	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
8	AKM-08	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
9	AKM-09	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
10	AKM-10	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
11	AKM-11	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
12	AKM-12	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
13	AKM-13	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
14	AKM-14	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
15	AKM-15	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
16	AKM-16	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
17	AKM-17	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
18	AKM-18	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
19	AKM-19	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
20	AKM-20	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
21	AKM-21	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
22	AKM-22	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
23	AKM-23	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
24	AKM-24	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
25	AKM-25	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
26	AKM-26	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
27	AKM-27	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
28	AKM-28	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	10-14 Yıl
29	AKM-29	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
30	AKM-30	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
31	AKM-31	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
32	AKM-32	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
33	AKM-33	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
34	AKM-34	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl

EK-2 Tablo 2: Katılımcı Özellikleri (Devamı)

NO	KODU	BAKANLIK	KATEGORİ	MESLEK TECRÜBESİ
35	AKM-35	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
36	AKM-36	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
37	AKM-37	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
38	AKM-38	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
39	AKM-39	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
40	AKM-40	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
41	AKM-41	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
42	AKM-42	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
43	AKM-43	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
44	AKM-44	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
45	AKM-45	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
46	AKM-46	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
47	AKM-47	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
48	AKM-48	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
49	AKM-49	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
50	AKM-50	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
51	AKM-51	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
52	AKM-52	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
53	AKM-53	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
54	AKM-54	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	15-19 Yıl
55	AKM-55	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	5 - 9 Yıl
56	AKM-56	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
57	AKM-57	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	20-30 Yıl
58	AKM-58	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
59	AKM-59	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
60	AKM-60	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
61	AKM-61	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	1 - 4 Yıl
62	BGKÇ-1	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
63	BGKÇ-2	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
64	DGK-1	B1	Yerelde Yetkili Uzman	10-14 Yıl
65	DGK-2	B1	Yerelde Yetkili Uzman	15-19 Yıl
66	DGK-3	B1	Yerelde Yetkili Uzman	20-30 Yıl
67	DGK-4	B1	Yerelde Yetkili Uzman	5 - 9 Yıl
68	DGK-5	B1	Yerelde Yetkili Uzman	15-19 Yıl
69	DGK-6	B1	Yerelde Yetkili Uzman	15-19 Yıl
70	DGK-7	B1	Yerelde Yetkili Uzman	Tecrübesi Bilinmiyor
71	DGK-8	B2	Merkezde Yönetici	Tecrübesi Bilinmiyor
72	DGY-1	B1	Merkezde Yönetici	15-19 Yıl
73	DGY-2	B1	Yerelde Yönetici	15-19 Yıl

EK-2 Tablo 2: Katılımcı Özellikleri (Devamı)

NO	KODU	BAKANLIK	KATEGORİ	MESLEK TECRÜBESİ
74	DGY-3	B1	Yerelde Yönetici	20-30 Yıl
75	DGY-4	B1	Yerelde Yönetici	20-30 Yıl
76	DGY-5	B2	Merkezde Yönetici	15-19 Yıl
77	DGY-6	B2	Yerelde Yönetici	10-14 Yıl
78	DGY-7	B2	Yerelde Yönetici	20-30 Yıl
79	DGY-8	B2	Yerelde Yönetici	15-19 Yıl
80	İBKÇ-1	B1	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor
81	İBKÇ-2	B2	Vatandaşla Muhatap Memur	Tecrübesi Bilinmiyor

### Veri Dokümanlarının Listesi

Araştırmada ulaşılan nicel ve nitel verilerin kayıtlı olduğu Anket Formu, Derinlemesine Görüşme Çerçevesi ve Saha Notu dokümanlarının listesi aşağıda sunulmaktadır.

EK-2 Tablo 3: Veri Dokümanları

NO	KOD	TÜR	KAYNAK	BAKANLIK	TARİH
1	DGS-1	DG Senaryosu	DGY-1	B1	06 Eyl 2012 Per
2	DGS-2	DG Senaryosu	DGY-2	B1	07 Oca 2013 Pzt
3	DGS-3	DG Senaryosu	DGY-3	B1	24 Ara 2012 Pzt
4	DGS-4	DG Senaryosu	DGY-4	B1	15 Oca 2013 Sal
5	DGS-5	DG Senaryosu	DGY-5	B2	18 Eyl 2012 Sal
6	DGS-6	DG Senaryosu	DGY-6	B2	27 Kas 2012 Sal
7	DGS-7	DG Senaryosu	DGY-7	B2	27 Kas 2012 Sal
8	DGS-8	DG Senaryosu	DGY-8	B2	27 Kas 2012 Sal
9	AF-01	Anket Formu	AKM-01	B1	07 Oca 2013 Pzt
10	AF-02	Anket Formu	AKM-02	B1	07 Oca 2013 Pzt
11	AF-03	Anket Formu	AKM-03	B1	07 Oca 2013 Pzt
12	AF-04	Anket Formu	AKM-04	B1	07 Oca 2013 Pzt
13	AF-05	Anket Formu	AKM-05	B1	07 Oca 2013 Pzt
14	AF-06	Anket Formu	AKM-06	B1	07 Oca 2013 Pzt
15	AF-07	Anket Formu	AKM-07	B1	07 Oca 2013 Pzt
16	AF-08	Anket Formu	AKM-08	B1	07 Oca 2013 Pzt
17	AF-09	Anket Formu	AKM-09	B1	07 Oca 2013 Pzt
18	AF-10	Anket Formu	AKM-10	B1	07 Oca 2013 Pzt
19	AF-11	Anket Formu	AKM-11	B1	07 Oca 2013 Pzt
20	AF-12	Anket Formu	AKM-12	B1	24 Ara 2012 Pzt
21	AF-13	Anket Formu	AKM-13	B1	24 Ara 2012 Pzt
22	AF-14	Anket Formu	AKM-14	B1	24 Ara 2012 Pzt



EK-2 Tablo 3: Veri Dokümanları (Devamı)

NO	KOD	TÜR	KAYNAK	BAKANLIK	TARİH
23	AF-15	Anket Formu	AKM-15	B1	24 Ara 2012 Pzt
24	AF-16	Anket Formu	AKM-16	B1	24 Ara 2012 Pzt
25	AF-17	Anket Formu	AKM-17	B1	24 Ara 2012 Pzt
26	AF-18	Anket Formu	AKM-18	B1	24 Ara 2012 Pzt
27	AF-19	Anket Formu	AKM-19	B1	24 Ara 2012 Pzt
28	AF-20	Anket Formu	AKM-20	B1	24 Ara 2012 Pzt
29	AF-21	Anket Formu	AKM-21	B1	24 Ara 2012 Pzt
30	AF-22	Anket Formu	AKM-22	B1	17 Oca 2013 Per
31	AF-23	Anket Formu	AKM-23	B1	17 Oca 2013 Per
32	AF-24	Anket Formu	AKM-24	B1	17 Oca 2013 Per
33	AF-25	Anket Formu	AKM-25	B1	17 Oca 2013 Per
34	AF-26	Anket Formu	AKM-26	B1	17 Oca 2013 Per
35	AF-27	Anket Formu	AKM-27	B1	17 Oca 2013 Per
36	AF-28	Anket Formu	AKM-28	B1	17 Oca 2013 Per
37	AF-29	Anket Formu	AKM-29	B1	17 Oca 2013 Per
38	AF-30	Anket Formu	AKM-30	B1	17 Oca 2013 Per
39	AF-31	Anket Formu	AKM-31	B1	17 Oca 2013 Per
40	AF-32	Anket Formu	AKM-32	B2	27 Kas 2012 Sal
41	AF-33	Anket Formu	AKM-33	B2	27 Kas 2012 Sal
42	AF-34	Anket Formu	AKM-34	B2	27 Kas 2012 Sal
43	AF-35	Anket Formu	AKM-35	B2	27 Kas 2012 Sal
44	AF-36	Anket Formu	AKM-36	B2	27 Kas 2012 Sal
45	AF-37	Anket Formu	AKM-37	B2	15 Oca 2013 Sal
46	AF-38	Anket Formu	AKM-38	B2	15 Oca 2013 Sal
47	AF-39	Anket Formu	AKM-39	B2	15 Oca 2013 Sal
48	AF-40	Anket Formu	AKM-40	B2	15 Oca 2013 Sal
49	AF-41	Anket Formu	AKM-41	B2	15 Oca 2013 Sal
50	AF-42	Anket Formu	AKM-42	B2	15 Oca 2013 Sal
51	AF-43	Anket Formu	AKM-43	B2	27 Kas 2012 Sal
52	AF-44	Anket Formu	AKM-44	B2	27 Kas 2012 Sal
53	AF-45	Anket Formu	AKM-45	B2	27 Kas 2012 Sal
54	AF-46	Anket Formu	AKM-46	B2	27 Kas 2012 Sal
55	AF-47	Anket Formu	AKM-47	B2	27 Kas 2012 Sal
56	AF-48	Anket Formu	AKM-48	B2	27 Kas 2012 Sal
57	AF-49	Anket Formu	AKM-49	B2	15 Oca 2013 Sal
58	AF-50	Anket Formu	AKM-50	B2	15 Oca 2013 Sal
59	AF-51	Anket Formu	AKM-51	B2	15 Oca 2013 Sal
60	AF-52	Anket Formu	AKM-52	B2	15 Oca 2013 Sal
61	AF-53	Anket Formu	AKM-53	B2	15 Oca 2013 Sal

EK-2 Tablo 3: Veri Dokümanları (Devamı)

NO	KOD	TÜR	KAYNAK	BAKANLIK	TARİH
62	AF-54	Anket Formu	AKM-54	B2	27 Kas 2012 Sal
63	AF-55	Anket Formu	AKM-55	B2	27 Kas 2012 Sal
64	AF-56	Anket Formu	AKM-56	B2	27 Kas 2012 Sal
65	AF-57	Anket Formu	AKM-57	B2	27 Kas 2012 Sal
66	AF-58	Anket Formu	AKM-58	B2	27 Kas 2012 Sal
67	AF-59	Anket Formu	AKM-59	B2	27 Kas 2012 Sal
68	AF-60	Anket Formu	AKM-60	B2	27 Kas 2012 Sal
69	AF-61	Anket Formu	AKM-61	B2	27 Kas 2012 Sal
70	SN - 1	Saha Notları	BGKÇ-1	B1	-
71	SN - 2	Saha Notları	İBKÇ-2	B2	-

### Betimleyici İstatistikler

Kavramsal çerçevede yer alan nicel değişkenlerin her biri için, araştırmada toplanan nicel verilerden hesaplanmış betimleyici istatistik değerler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

EK-2 Tablo 4: Değişkenlerin Temel Betimleyici İstatistikler

NO	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	SOLDAN LİMİT	SAĞDAN LİMİT	VERİ ADEDİ	MİN	MAKS	ORT	STD SAPM.	ORTANCA	MOD
1	Resmi Daire Bilgileri	Daire Adı	R1	1	6	61	1	6	3,36	1,68	3,0	1
2	Resmi Daire Bilgileri	Bakanlık	R2	1	2	61	1	2	1,49	0,50	1,0	1
3	Resmi Daire Bilgileri	İlçe	R3	1	3	61	1	3	1,93	0,81	2,0	1
4	Katılımcı Bilgileri	Yaş	K1	20	60	60	21	53	34,88	9,08	32,5	25
5	Katılımcı Bilgileri	Cinsiyet	K2	1	2	59	1	2	1,41	0,50	1,0	1
6	Katılımcı Bilgileri	Eğitim	K3	0	7	59	3	5	4,17	0,89	4,0	5
7	Katılımcı Bilgileri	Tecrübe	K4	0	40	55	1	28	10,23	9,12	6,0	2
10	Genel Kanaat	E-Devletin Kişisel Açısından Önemi	X01	1	5	60	1	5	3,88	0,88	4,0	4
11	Genel Kanaat	E-Devletin Kurum Açısından Önemi	X02	1	5	61	1	5	4,10	0,91	4,0	4
12	Genel Kanaat	Memur Görüşüne Öncel Müracaat Ölçüsü	X03	-2	2	56	-2	1	-0,88	0,85	-1,0	-1
13	Genel Kanaat	Memur Görüşüne Ardıl Müracaat Ölçüsü	X04	-2	2	59	-2	1	-0,37	1,10	-1,0	-1
14	Genel Kanaat	İdarenin İyi Niyetine İnanma Ölçüsü	X05	-2	2	58	-1	2	0,98	0,93	1,0	1
15	Genel Kanaat	İdarenin Başka Amacı Var Şüphesi Ölçüsü	X06	2	-2	59	-2	2	0,41	1,18	0,0	0
16	E-Devlete Talep	E-Devleti Vatandaş Olarak Kullanma Sıklığı	X07	0	4	61	0	4	2,18	1,15	2,0	3
17	E-Devlete Talep	E-Devleti İşte Kullanma Sıklığı	X08	0	4	61	0	4	2,59	1,12	3,0	3
18	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmamada Yüz Yüze Muhatap Tercih Etkisi	X09	0	-4	57	-4	0	-2,60	1,10	-3,0	-3
19	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmada Kötü Muamele Kaygısının Etkisi	X10	-1	-5	58	-5	-1	-2,71	1,27	-3,0	-2
20	E-Devlete Talep	E-Devleti Kullanmada Fiziksel Erişim Maliyetinin Etkisi	X11	-2	2	60	-2	2	0,63	1,09	1,0	1

EK-2 Tablo 4: Değişkenlerin Temel Betimleyici İstatistikler (Devamı)

NO	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	SOLDAN LİMİT	SAĞDAN LİMİT	VERİ ADEDİ	MİN	MAKS	ORT	STD SAPM.	ORTANCA	MOD
21	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmada Sıra Bekleme Kaygısının Etkisi	X12	-1	-5	60	-5	-1	-3,65	1,09	-4,0	-3
22	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmamada Güvenlik Kaygılarının Etkisi	X13	0	-4	58	-4	0	-2,26	1,05	-2,0	-3
23	Kültürel Etkenler	E-Devleti Kullanmamada Karmaşıklık Algısının Etkisi	X14	-1	-5	60	-5	-1	-3,65	1,01	-4,0	-4
24	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Aile Üyeleri	X15	0	4	61	0	4	2,20	1,14	2,0	2
25	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Akraba Çevresi	X16	0	4	61	0	4	1,85	0,87	2,0	2
26	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Komşu Çevresi	X17	0	4	56	0	4	1,61	0,87	2,0	1
27	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Arkadaş Çevresi	X18	0	4	61	1	4	2,52	0,77	2,0	2
28	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - İş Çevresi	X19	0	4	60	1	4	2,97	0,86	3,0	3
29	Bilgilenme Durumu	E-Devlet Hizmetlerini Bilme Düzeyi - Şahsen Kendisi	X20	0	4	61	1	4	3,00	0,86	3,0	3
30	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Sanatçılar	X21	0	4	59	0	4	2,46	1,15	3,0	3
31	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Sporcular	X22	0	4	56	0	4	2,45	1,17	3,0	3
32	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Din Adamları	X23	0	4	56	0	4	2,46	1,16	3,0	3
33	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Yazarlar/Düşünürler	X24	0	4	56	0	4	2,36	1,10	2,0	2
34	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Siyasetçiler	X25	0	4	57	0	4	2,56	1,13	3,0	3
35	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Teknik Uzmanlar	X26	0	4	55	0	4	2,35	1,09	3,0	3

EK-2 Tablo 4: Değişkenlerin Temel Betimleyici İstatistikler (Devamı)

NO	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	SOLDAN LİMİT	SAĞDAN LİMİT	VERİ ADEDİ	MİN	MAKS	ORT	STD SAPM.	ORTANCA	MOD
36	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Benzer Koşuldakiler	X27	0	4	55	0	4	2,60	0,95	3,0	3
37	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Popüler Olmayan Yüzler	X28	0	4	57	0	4	1,86	0,93	2,0	2
38	Kanaat Referansları	Kanaat Referansına İtibar Düzeyi - Memurlar	X29	0	4	58	0	4	2,52	1,00	3,0	3
39	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İnternet'ten	X30	-3	1	61	-3	1	-1,15	0,96	-1,0	-2
40	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Aileden	X31	-3	1	61	-3	1	-0,79	1,05	-1,0	0
41	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Akrabalardan	X32	-3	1	58	-3	1	-1,21	0,99	-1,0	-2
42	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Komşulardan	X33	-3	1	58	-3	0	-1,60	0,86	-2,0	-2
43	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi E-Devlet Araştırma Oranı - Arkadaşlardan	X34	-3	1	57	-2	1	-0,60	0,90	0,0	0
44	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - İş Çevresinden	X35	-3	1	59	-2	1	-0,27	0,94	0,0	0
45	Öncel Bilgi Edinme	Müracaat Öncesi Araştırma Oranı - Ticari Kaynaktan	X36	-3	1	59	-3	1	-1,27	1,13	-1,0	-2
46	Yetkinlik Faktörü	İnternet Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı	X37	-1	-5	61	-5	-1	-3,31	1,13	-3,0	-3
47	Yetkinlik Faktörü	Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Vatandaş Oranı	X38	-1	-5	59	-5	-1	-2,95	1,15	-3,0	-3
48	Yetkinlik Faktörü	İnternet Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X39	-1	-5	61	-5	-2	-4,00	0,86	-4,0	-4
49	Yetkinlik Faktörü	Cep Telefonu Becerisi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X40	-1	-5	61	-5	-1	-3,87	1,01	-4,0	-4
50	Altyapı Faktörü	İnternete Erişimi Yetersiz Vatandaş Oranı	X41	2	-2	61	-2	2	0,05	0,99	0,0	0

EK-2 Tablo 4: Değişkenlerin Temel Betimleyici İstatistikler (Devamı)

NO	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	SOLDAN LİMİT	SAĞDAN LİMİT	VERİ ADEDİ	MİN	MAKS	ORT	STD SAPM.	ORTANCA	MOD
51	Altyapı Faktörü	İnternet Erişimi Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X42	2	-2	61	-2	2	-0,21	1,08	0,0	-1
52	Altyapı Faktörü	PCsi Yok Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X43	2	-2	61	-2	2	-0,20	1,05	0,0	0
53	Altyapı Faktörü	Sunum Hızı Yetersiz Diye Daireye Gidenlerin Oranı	X44	2	-2	60	-2	2	0,23	1,14	0,0	1
54	Politika Faktörü	Politik Görüşün Kullanım Tutumuna Etki Düzeyi	X45	2	-2	58	-2	2	0,71	1,03	1,0	1
55	Medya Faktörü	Uygulamadan Haberdar Olanların Oranı	X46	-2	2	60	-2	2	0,12	0,88	0,0	0
56	Medya Faktörü	Uygulamayı Kullanım Bilgisi Yeterli Vatandaş Oranı	X47	-2	2	60	-2	2	-0,32	0,91	0,0	0
57	Medya Faktörü	Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Medyada	X48	-2	2	59	-2	2	-0,39	1,08	-1,0	-1
58	Medya Faktörü	Tanıtım ve Duyurularının Yeterlilik Düzeyi - Dairede	X49	-2	2	59	-2	1	-0,31	0,99	-1,0	-1
59	Kullanım ve Tepkiler	İlk Tepkisi Olumsuz Olan Vatandaş Oranı	X50	2	-2	61	-2	2	0,18	0,94	0,0	1
60	Kullanım ve Tepkiler	Uygulamayı Bizzat Kullanmış Vatandaş Oranı	X51	1	5	61	1	4	2,77	0,84	3,0	3
61	Kullanım ve Tepkiler	Uygulamayı İlk Fırsatta Kullanmayı Düşünenlerin Oranı	X52	1	5	61	1	5	2,90	0,96	3,0	2
62	Kullanım ve Tepkiler	Uygulamayı Yakın Zamanda Kullanmayı Düşünenlerin Oranı	X53	1	5	61	1	5	3,15	0,89	3,0	4
63	Kullanım ve Tepkiler	Uygulama Hakkında Mevcut Kanaati Olumsuzların Oranı	X54	0	-4	59	-3	0	-1,42	0,70	-1,0	-1
64	Güç Faktörü	Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vekâlet Hizmeti Verenler	X55	-2	2	54	-1	2	0,15	0,88	0,0	1
65	Güç Faktörü	Erk Etkisi - Vekâlet Hizmeti Verenler - Vatandaş	X56	-2	2	56	-1	2	0,54	0,71	1,0	1
66	Güç Faktörü	Erk Etkisi - Kamu Kurumu - Vatandaş	X57	-2	2	56	-1	2	0,68	0,61	1,0	1

EK-2 Tablo 4: Değişkenlerin Temel Betimleyici İstatistikler (Devamı)

NO	DEĞİŞKEN SETİ	DEĞİŞKEN ADI	KOD	SOLDAN LİMİT	SAĞDAN LİMİT	VERİ ADEDİ	MİN	MAKS	ORT	STD SAPM.	ORTANCA	MOD
67	Güç Faktörü	Zaten Zayıf Olduğu Halde Nispi Dezavantaja Düşenlerin Oranı	X58	0	-4	55	-4	0	-2,04	1,10	-2,0	-3
68	Güç Faktörü	Zaten Güçlü Olduğu Halde Nispi Avantaj Edinenlerin Oranı	X59	0	-4	53	-4	0	-2,83	0,99	-3,0	-3
69	Kalite Faktörü	Vatandaşa Fayda ve Kolaylık Düzeyi	X60	1	5	60	2	5	4,03	0,76	4,0	4
70	Kalite Faktörü	Resmi Personele Fayda ve Kolaylık Düzeyi	X61	1	5	60	1	5	4,07	0,88	4,0	4
71	Kalite Faktörü	Alışkanlıklarına Uygunluk Düzeyi	X62	1	5	56	1	5	2,64	1,03	3,0	2
72	Kalite Faktörü	Deneme Kolaylığı Düzeyi	X63	1	5	58	2	5	3,50	0,78	3,5	4
73	Kalite Faktörü	Gözlemlenebilirlik Düzeyi	X64	1	5	55	1	5	2,73	0,71	3,0	3
76	Bağımlı Değişken	Benimsenme Performansı	BP	1	5	61	1	4	2,85	0,85	3,0	3
77	Ara Değişkenler	E-Devlet Uygulamalarına Karşı Genel Tutumu	A1	-2	2	52	0	2	0,38	0,57	0,0	0
78	Ara Değişkenler	Vatandaşın Bilgilenme Düzeyi	A2	1	5	56	0	4	1,68	0,74	2,0	2
79	Ara Değişkenler	Vatandaşların Yetkinlik Düzeyi	A3	1	5	59	1	5	3,17	1,16	3,0	3
80	Ara Değişkenler	Eşitlikçi Erk Etkisi Düzeyi	A4	-2	2	52	-1	2	0,60	0,60	1,0	1
81	Ara Değişkenler	Altyapı Yeterlilik Düzeyi	A5	0	4	61	0	4	2,05	0,99	2,0	2
82	Ara Değişkenler	E-Devletin Önem Derecesi	A6	1	5	60	2	5	3,93	0,69	4,0	4
83	Ara Değişkenler	İdarenin Memur Görüşlerine Müracaat Düzeyi	A7	1	5	55	1	4	2,40	0,89	2,0	2
84	Ara Değişkenler	Memurların İdareye Güven Düzeyi	A8	1	5	57	2	5	3,70	0,82	4,0	4
85	Ara Değişkenler	Tanıtım ve Duyuruların Toplam Yeterlilik Düzeyi	A9	1	5	59	1	4	2,71	0,95	2,0	2
86	Ara Değişkenler	Vatandaşın Bilgi Edinme Bilinç Düzeyi	A10	-3	1	57	-2	1	-1,00	0,80	-1,0	-1
87	Ara Değişkenler	Benimsenmeyi Destekleyici Kalite Düzeyi	A11	1	5	52	2	5	3,37	0,63	3,0	3
88	Ara Değişkenler	Benimsenmeyi Engelleme Kültürel Etki Düzeyi	A12	-1	-5	55	-5	-2	-3,35	0,80	-3,0	-4

## 7. ÖZGEÇMİŞ

### MUTLU SANCAKTUTAR

(Son Güncelleme: 29 Ocak 2013)

<b>Adı Soyadı</b>	Mutlu SANCAKTUTAR	<b>Medeni Durumu</b>	Evli, 2 Çocuk Babası	
<b>Doğum Yeri</b>	Güneysu / RİZE	<b>Askerlik Durumu</b>	Yapıldı (2005)	
<b>Doğum Tarihi</b>	14 Ağustos 1978	<b>İkameti</b>	Maltepe/İSTANBUL	

### İLETİŞİM BİLGİLERİ

<b>Telefon</b>	Mobil: +90 532 491 24 92 İş: +90 262 648 10 87
<b>E-Posta</b>	mutlu.sancaktutar@gmail.com
<b>İş Adresi</b>	BİLGEM İdari Binası TÜBİTAK Yerleşkesi Gebze / KOCAELİ
<b>İkamet Adresi</b>	İdealtepe Mahallesi Öğretmenler Sokak No:19 Daire:9 34841 Maltepe / İstanbul

### KARİYER MİSYON VE VİZYONU

Mesleki kariyerde misyonu, hem teorik hem pratik sahada teknik ve sosyal alan uzmanlıklarını birlikte esas alan çokdisiplinli bir yetkinlik senteziyle, tüm mesleki ve akademik etki alanlarında sorunlara çözüm, ihtiyaca yanıt ve insana ve doğaya huzur üretmektir. Kariyer vizyonu, zamanın baş döndürücü değişimlerini en etkin şekilde okuyup yorumlayabilen bir idrak insanı ve insanoğlunun yaşam kalitesine yansıtacak kalıcı katkılarıyla bir değer üreticisi olarak hakkında tanıklık edilecek, ve "gök kubbede hoş bir sada" ile kalıcı olacak bir ömür yaşamayı başarmaktır.

### EĞİTİM BİLGİLERİ

OKUL	YER	BÖLÜM	DERECE	MEZUNİYET	ORTALAMA
Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü	İstanbul	Sosyoloji	Master	Şubat 2013 (Beklenen)	4.00 / 4.00
Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü	İstanbul	İşletme	MBA	Şubat 2009	3.70 / 4.00
Bilkent Üniversitesi Mühendislik Fakültesi	Ankara	Bilgisayar ve Enformatik Müh.	Lisans	Haziran 2000	2.81 / 4.00

### YABANCI DİL BİLGİSİ

İngilizce – Çok İyi (TOEFL IBT: 101)



<b>İŞ TECRÜBESİ</b>			
<b>KURUM</b>	<b>Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi (BİLGEM)</b>		
<b>POZİSYON</b>	Uzman Araştırmacı	<b>TARİH</b>	Aralık 2010 – Devam Ediyor
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Devlet ve güvenlik projelerinin sosyal ve iktisadi etki analizi</li> <li>▪ Eşzamanlı idari, sosyal ve teknik uzmanlık gerektiren alanlarda sorun çözümü</li> <li>▪ TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi'nin tam kapsamlı kurumsal yenilenmesi</li> <li>▪ Adli Hizmetler Yenilik Programı'nın başlatılması</li> <li>▪ Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırmaları Enstitüsü'nde Birim Yenilenme Program sorumluluğu</li> <li>▪ EDYBEF Proje'sinin tasarım, yönetim ve icrası</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Novalab Teknoloji Hizmetleri Ltd</b>		
<b>POZİSYON</b>	İnsan Kaynakları Yöneticisi ve Yazılım Baş Mimarı	<b>TARİH</b>	Ağustos 2009 – Aralık 2010
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kurum kültürü ve kurumsal pratikleri geliştirmek</li> <li>▪ Örgütsel büyümeye liderlik etmek</li> <li>▪ Şirketin en stratejik yazılımının mimarisinin yeniden oluşturulması</li> <li>▪ Şirketin uçtan-uca yazılım geliştirme süreçlerinin yeniden düzenlenmesi</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>(Bağımsız Faaliyet)</b>		
<b>POZİSYON</b>	Yönetici Danışmanı	<b>TARİH</b>	2006 - 2010
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Çeşitli sektörlerde firmalara üst düzey yönetici danışmanlığı hizmetleri verildi.</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>TTNET İnternet Hizmetleri AŞ</b>		
<b>POZİSYON</b>	Proje Yöneticisi	<b>TARİH</b>	Ocak 2009 – Haziran
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 16 Eşzamanlı projeden oluşan 140 Milyon TL bütçeli projenin yönetim, ölçüm ve raporlama sistematığının tasarlanması</li> <li>▪ 4 Ayrı proje için proje yönetim desteği</li> <li>▪ Diğer birim ve projelerden gelen yardım taleplerine teknik ve idari destek</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Gantek Teknoloji Hizmetleri Ltd</b>		
<b>POZİSYON</b>	Proje Yöneticisi	<b>TARİH</b>	Şubat 2008 – Aralık
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telekom sektöründe Moldova, Azerbaycan, Kazakistan ve Gürcistan'daki Turkcell iştirakleri için, 4 çokuluslu projenin yönetimi (Fintur Dolandırıcılık Tespit ve Önleme Sistemi)</li> <li>▪ Avea için 1 çokuluslu projenin yönetimi (Avea Gelir Güvence Sistemi)</li> <li>▪ Hindistan ve İngiltere kökenli iki firma ile 5 ayrı ülkedeki müşteri kurumların proje ekipleri arasında koordinasyon ve orkestrasyon</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Teknobil AŞ</b>		
<b>POZİSYON</b>	Satış ve Pazarlama Müdürü	<b>TARİH</b>	Mayıs 2007 – Kasım 2007

<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satış ve Pazarlama Bölümü'nün yeniden kurulumu</li> <li>▪ Yeni kurulacak bölümün tüm teknik ve idari altyapısının kurulması</li> <li>▪ Mevcut müşterilerin talep ve şikâyetlerinin karşılanması ve sadakatlerinin korunması</li> <li>▪ Yeni müşteriler kazanma stratejisinin oluşturulması</li> <li>▪ Şirketin pazar payının genişletilmesi</li> <li>▪ Şirketin ve ürünlerini marka değerini güçlendirmek</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Hewlett Packard / Türkiye</b>		
<b>POZİSYON</b>	Teknik Danışman	<b>TARİH</b>	Eylül 2006 – Nisan 2007
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Turkcell için WAP kanalı dijital satış kampanyalarının tasarım, kodlama ve desteği</li> <li>▪ Turkcell dijital satış kampanyalarının geliştirilmesine yönelik idari danışmanlık sağlanması</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Güral Şirketler Grubu</b>		
<b>POZİSYON</b>	Bilgi Teknolojileri Alan Yöneticisi (İstanbul Birimleri)	<b>TARİH</b>	Kasım 2005 – Ocak 2006
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kurumun bilgi sistemleri altyapılarının kurulum ve genişleme yol haritasının hazırlanması</li> <li>▪ Perakende sektöründeki yeni yatırımı için tam otomasyon sisteminin iş analizi ve geliştiriminin koordinasyonu</li> <li>▪ Firma ve ürünlerin araştırılması ve bilgi teknolojileri firmalarıyla tedarik sözleşmelerinin yapılması</li> <li>▪ Kurum kullanıcılarının bilgi ve iletişim teknolojileriyle ilgili hizmet taleplerinin yerine getirilmesinin ve sorunların çözümünün koordinasyonu</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Havelsan AŞ</b>		
<b>POZİSYON</b>	Uzman Yazılım Mühendisi ve Takım Lideri	<b>TARİH</b>	Mayıs 2002 – Nisan 2005
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Türk Hava Kuvvetleri Bilgi Sistemi (HvBS) ve Taktik Ateş İdare Kompüter Sistemi (TAİKS) projelerinde yazılım tasarımı ve geliştirimi</li> <li>▪ Yeni takım arkadaşlarına gelişim liderliği ve koçluk</li> <li>▪ Askeri bilgi sistemleri için yeniden kullanılabilir yazılım bileşenleri geliştirmek</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Başarı Etüt ve Eğitim Merkezi (BETÜMER)</b>		
<b>POZİSYON</b>	Kurucu, Öğretmen	<b>TARİH</b>	1999 - 2002
<b>GÖREV VE SORUMLULUKLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KOSGEB girişimci destek programına katılım ve destek temini</li> <li>▪ Firmanın tüm kurulum işleri</li> <li>▪ 15 Yarı-zamanlı öğretmenin ajandalarının yönetimi</li> <li>▪ 300'den fazla üniversite öğrencisine ve çeşitli firma çalışanlarına bizzat iktisat, işletme ve mühendislik eğitimleri verilmesi</li> </ul>		

<b>SİVİL TOPLUM HİZMETLERİ</b>			
<b>KURUM</b>	<b>Gelişim Platformu Derneği / İstanbul</b>		
<b>STATÜ</b>	Gönüllü Aktivist, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Topluluk Lideri	<b>TARİH</b>	2006 – 2011
<b>AKTİVİTELER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilgi Teknolojilerine Dayalı Hizmetlerin Yönetimi konusunda, aralarında TÜBİTAK, KOSGEB, Emniyet Genel Müdürlüğü, ODTÜ, Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı, Güral Şirketler Grubu ve Çalık Holding'in de yer aldığı çok sayıda kurumun üst düzey temsilcileriyle İngiltere'de eğitim alınması için Avrupa Birliği destekli proje bizzat tasarlandı ve yürütüldü.</li> <li>▪ Bilgi ve İletişim Teknolojileri alanında eğitim ve seminerler organize edildi.</li> <li>▪ Yazarak Öğren aktiviteleriyle teknik yazarlığın geliştirilmesi çalışmaları organize edildi.</li> <li>▪ Teknik, idari ve sosyal başlıklarda (yazılım teknolojileri, proje yönetimi, ekip yönetimi, etkili iletişim vb)elliden fazla eğitim ve seminer bizzat verildi.</li> <li>▪ Üye ve ziyaretçilere gönüllü kariyer danışmanlığı verildi.</li> <li>▪ İki yüzü aşkın üyesi bulunan Bilgi ve İletişim Teknolojileri Topluluğu'nun liderliği yapıldı.</li> </ul>		
<b>KURUM</b>	<b>Bilkent Üniversitesi Toplumsal Hizmetler Birimi / Ankara</b>		
<b>STATÜ</b>	Gönüllü Eğitimci	<b>TARİH</b>	1998-1999
<b>AKTİVİTELER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ankara'nın kenar mahallerindeki liselere yönelik bilgisayar okuryazarlığı kurslarına katılım sağlandı.</li> </ul>		
<b>DİĞER BİLGİLER</b>			
<b>BAŞARILAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tüm Mesleki Kariyerde Çok Sayıda En Üst Seviye Performans Değerlendirmeleri (Çalışılan 8 kurumun 7'sinden)</li> <li>▪ Tüm Akademik Kariyerde Çok Sayıda Takdirname</li> <li>▪ Çok Sayıda Eğitim Programında Birincilikle Mezuniyet (1984 - 2012)</li> <li>▪ ÖSS Sınavında 1 Milyon 250 Bin aday arasında 93'üncülük (1995)</li> <li>▪ Ankara Tüm Sıkletler Karate-Do Turnuvasında Üçüncülük (2000)</li> </ul>		
<b>HOBİLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Türk Sanat Müziği İcra Etmek ve Dinlemek (Bilkent Üniversitesi Klasik Türk Müziği Korosu Solisti)</li> <li>▪ Karate-Do</li> <li>▪ Futbol</li> <li>▪ Dağ Yürüyüşü</li> </ul>		
<b>REFERANSLAR</b>			
Talep üzerine sunulabilir.			

Bu çalışmadaki bütün bilgileri akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak elde edip sunduğumu, çalışmada bana ait olmayan tüm veri ve sonuçların kaynağını gösterdiğimi beyan ederim.

Mutlu SANCAKTUTAR

