



**İRAN VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET
HİZMETLERİNİN YAPI VE KABUL
FAKTÖRLERİNİN TEBRİZ VE ERZURUM
ŞEHİRLERİ ÜZERİNDEN KARŞILAŞTIRMALI
İNCELENMESİ**

Mohsen GHAFFARZADEH KAFEH

**Doktora Tezi
Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ
2023
Her Hakkı Saklıdır**

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANA BİLİM DALI

Mohsen GHAFARZADEH KAFEH

**İRAN VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET HİZMETLERİNİN YAPI VE
KABUL FAKTÖRLERİNİN TEBRİZ VE ERZURUM ŞEHİRLERİ
ÜZERİNDEN KARŞILAŞTIRMALI İNCELENMESİ**

DOKTORA TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ

ERZURUM – 2023



TEZ BEYAN FORMU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum " İRAN VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET HİZMETLERİNİN YAPI VE KABUL FAKTÖRLERİNİN TEBRİZ VE ERZURUM ŞEHİRLERİ ÜZERİNDEN KARŞILAŞTIRMALI İNCELENMESİ " adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Gereğini bilgilerinize arz ederim *.

☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☒ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

[09.02.2023]

Mohsen GHAFARZADEH KAFEH

Aslı Islak İmzalıdır

*** LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

.....

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi **MADDE 6– (1)** Lisansüstü teze ilgili **patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda**, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu **iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz **makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış** ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile **altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.**

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Graduate School of Social Sciences

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ danışmanlığında, Mohsen GHAFFARZADEH KAFEH tarafından hazırlanan bu çalışma 09 / 02 / 2023 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından, Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı'nda Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Uğur YAVUZ	İmza Aslı Islak İmzalıdır
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Erkan Oktay	İmza Aslı Islak İmzalıdır
Jüri Üyesi : Doç. Dr. Emine Demet E. HAMAMCI	İmza Aslı Islak İmzalıdır
Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ	İmza Aslı Islak İmzalıdır
Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Ahmet İlker AKBABA	İmza Aslı Islak İmzalıdır

Aslı ıslak imzalıdır
Prof. Dr. Sait UYLAŞ
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
KISALTMALAR DİZİNİ	VI
TABLolar DİZİNİ	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	XII
ÖNSÖZ.....	XV
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

1.1. E-DEVLET KAVRAMI	11
1.3. E-DEVLETİN AŞAMALI UYGULAMASININ OLGULARI	15
1.3.1. Heeks Uygulama Olgusu.....	15
1.3.4. Layne & Lee'nin Dört Aşamalı Olgusu	20
1.3.5. Birleşmiş Milletler'in Beş Aşamalı Olgusu	23
1.3.6. Wescott'ın Altı Aşamalı Olgusu	24
1.4. E-DEVLETİN FAYDALARI.....	25
1.5. E-DEVLETİN BAŞARILI UYGULANMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER	27
1.6. E-DEVLETİN KARŞILAŞTIĞI ENGELLER VE ZORLUKLAR.....	29
1.7. E-HAZIRBULUNUŞLUK DEĞERLENDİRME MODELLRİ	30
1.7.1. APEC Modeli	30
1.7.2. CSPP Modeli	31
1.7.3. Mcconell Modeli	31
1.8. E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSİ.....	32
1.8.1. Telekomünikasyon Altyapısının Endeksi (TII).....	34
1.8.2. Beşerî Sermaye Endeksi (HCI)	35
1.8.3. Çevrim İçi Hizmet Endeksi	36
1.8.4. Elektronik Katılımcı Endeksi	37
1.9. E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI.....	38

1.10. TÜRKİYE VE İRAN'DAKİ E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI	43
--	-----------

İKİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR TARAMASI

2.1. LİTERATÜR TARAMASI	45
2.1.1. Türkiye'de Yapılan Çalışmalar	45
2.1.2. İran'da Yapılan Çalışmalar	47
2.1.3. Diğer Ülkelerde Yapılan Çalışmalar	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İRAN VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET HİZMETLERİNİN YAPI VE KABUL FAKTÖRLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI İNCELENMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	55
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ, ÖRNEKLEMİ VE SINIRLILIKLARI.....	56
3.2.1. Araştırmanın Sınırlılıkları	57
3.3. İSTATİSTİKSEL ANALİZ YÖNTEMLERİ.....	58
3.3.1. İstatistiksel Veri Analiz Yöntemi	58
3.4. ARAŞTIRMA ARAÇLARININ GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ.....	58
3.4.1. Veri Toplama Araçlarının Geçerliliği	58
3.4.2. Veri Toplama Araçlarının Güvenilirliği	60
3.5. ÇALIŞMANIN DEĞİŞKENLERİ.....	60
3.6. KAVRAMSAL MODEL	61
3.6.1. E-Devlet Kabul Modeli	63
3.6.2. E-Devlet Olgunluk Modeli	64
3.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN İSTATİSTİK TÜRLERİ.....	65
3.8. BULGULAR.....	66
3.8.1. Genel Soruların İstatistiksel Tanımlanması	66
3.8.1.1. Erzurum ve Tebriz İllerinden Katılımcı Frekansı.....	66
3.8.1.2. Katılımcıların Cinsiyeti	67
3.8.1.3. Katılımcıların Yaş Aralığı	67

3.8.1.4. Katılımcıların Çalışma Durumu	68
3.8.1.5. Katılımcıların Eğitim Durumu.....	69
3.8.1.6. E-Devlet Kullanım Deneyimi.....	70
3.8.2. Araştırma Değişkenlerinin İstatistiksel Tanımlanması	71
3.8.2.1. Anketten Elde Edilen Verilere Dayalı Olarak E-Devlet Kabul Modeli'nin Değişkenlerinin Tanımlanması.....	71
3.8.2.2. Anketten Elde Edilen Verilere Dayalı Olarak E-Devlet Olgunluk Modeli Değişkenlerinin Tanımlanması.....	75
3.8.2.3. E-Devlet Kabul Modeli Değişkenlerinin Frekanslarının Karşılaştırılması.....	78
3.8.2.4. E-Devlet Olgunluk Modeli Değişkenlerinin Frekanslarının Karşılaştırılması	79
3.8.3. İstatistiksel Verilerin Çıkarımsal Analizi	80
3.8.3.1. E-Devlet Kabul Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi.....	80
3.8.3.2. E-Devlet Olgunluk Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi	119
3.8.3.3. E-Devlet Kabul Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi.....	139
3.8.3.4. E-Devlet Olgunluk Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi	158
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	176
KAYNAKÇA	193
ÖZGEÇMİŞ.....	205

ÖZET

DOKTORA TEZİ

**İRAN VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET HİZMETLERİNİN YAPI VE KABUL
FAKTÖRLERİNİN TEBRİZ VE ERZURUM ŞEHİRLERİ ÜZERİNDEN
KARŞILAŞTIRMALI İNCELENMESİ****Mohsen GHAFARZADEH KAFEH****Tez Yöneticisi: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ****2023, 205 Sayfa****Jüri: Prof. Dr. Uğur YAVUZ****Prof. Dr. Erkan OKTAY****Doç. Dr. Emine Demet E. HAMAMCI****Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ****Dr. Öğr. Üyesi Ahmet İlker AKBABA**

Bu çalışmanın amacı, elektronik devletin (e-Devlet) vatandaşlar tarafından yeni bir teknoloji olarak kabul edilebilirlik düzeyini incelemektir. Bu amaçla 9 boyuttan oluşan UTAUT2 Teknoloji Kabul Modeli kullanılmıştır. Bu çalışmanın ikinci amacı, incelenen toplumda e-Devletin büyümesini ve gelişimini araştırmaktır. Bu çalışmada e devlet olgunluğu kişisel boyut, organizasyonel boyut, teknolojik boyut ve sunulan hizmetler şeklinde dört boyut olarak tanımlanmıştır. Buna dayanarak çalışmanın değişkenlerindeki farklılıkları araştırmak amacıyla dört grup araştırma hipotezi önerilmiştir.

Bu çalışma, amaç açısından uygulamalı araştırma, nitelik ve yöntem açısından betimsel-anket araştırmasıdır. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmış, iki bağımsız topluluk olarak Tebriz ve Erzurum vatandaşlarına uygulanmıştır. Popülasyonun büyüklüğü ve dağılımı nedeniyle mevcut örnekleme yöntemi kullanılmış ve 406 kişi Tebriz ve 425 kişi Erzurum’dan olmak üzere toplamda 831 kişi çalışmaya dâhil edilmiştir.

Veri toplama aracının geçerliliği ve güvenilirliği teyit edilirken birleştirilmiş verilerin normal olmaması nedeniyle hipotezleri reddetmek veya kanıtlamak için ki-kare testi kullanılmıştır. Sonuçlar, iki bağımsız toplumda (Tebriz ve Erzurum) e-Devletin kabulünde anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Bu bakımdan e-Devletin kabulünde Tebriz şehrinin Erzurum’dan daha iyi durumda olduğu saptanmıştır. E-Devlet olgunluğuna ilişkin hipotezler incelendiğinde, iki şehirdeki farklılıkların varlığı doğrulanırken, sonuçlar e-Devletin büyümesi ve gelişmesi (e-Devletin olgunluğu) açısından, Erzurum’un, Tebriz şehrine göre daha iyi bir konuma sahip olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yönetim Bilişim Sistemleri, e-Devlet, e-Devlet Kabul Modeli; e-Devlet Olgunluk Modeli.

ABSTRACT**Ph. D. DISSERTATION****A COMPARATIVE ANALYSIS OF THE STRUCTURE AND ACCEPTANCE
FACTORS OF E-GOVERNMENT SERVICES IN IRAN AND TURKEY
THROUGH THE CITIES OF TABRIZ AND ERZURUM****Mohsen GHAEFFARZADEH KAFEH****Advisor: Asst. Prof. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ****2023, 205 Pages****Jury: Prof. Dr. Uğur YAVUZ****Prof. Dr. Erkan OKTAY****Assoc. Prof. Dr. Emine Demet E. HAMAMCI****Assist. Prof. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ****Assist. Prof. Dr. Ahmet İlker AKBABA**

The first purpose of this study is to examine the level of acceptance and acceptability of electronic government as a new technology by citizens in order to determine the level of acceptance of electronic government by citizens. For this purpose, the UTAUT2 technology acceptance model consisting of 9 dimensions was used. The second aim of this study is to investigate the growth and development of e-Government in the studied society. In this study, e-government maturity is defined as four dimensions: personal dimension, organizational dimension, technological dimension and services provided. Based on this, four groups of research hypotheses were proposed to investigate the differences in the variables of the study.

This study is applied research in terms of purpose, descriptive-survey research in terms of quality and method. A questionnaire was used as a data collection tool and applied to the citizens of Tabriz and Erzurum as two independent communities. Due to the size and distribution of the population, the current sampling method was used and a total of 831 people, 406 people from Tebriz and 425 from Erzurum, were included in the study.

While confirming the validity and reliability of the data collection tool, the chi-square test (as a non-parametric analytical method) was used to reject or prove the hypotheses due to the non-normality of the combined data. The results showed that there was a significant difference in the acceptance of e-Government in the two independent communities (Tebriz and Erzurum). In this respect, it has been determined that the city of Tebriz is in a better condition than Erzurum. When the hypotheses regarding the maturity of e-Government are examined, the existence of differences in the two cities is confirmed, and the results show that Erzurum has a better position than Tebriz in terms of growth and development of e-Government (e-Government maturity).

Keywords: Management Information Systems, e-Government; e-Government Acceptance Model; e-Government Maturity Model.

KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AGFI	: Adjustment Goodness of Fit Index
APEC	: The Asian Pacific Economic Cooperation
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BM	: Birleşik Milletler
CFI	: Comparative Fit Index
CSPP	: The Computer System Policy Project
Df	: Degrees of Freedom
EGDI	: E-Government Development Index
G2B	: Government to Business
G2C	: Government to Customer
G2E	: Government to Employee
G2G	: Government to Government
GFI	: Goodness of Fit Index
HCI	: Human Capital Index
IFI	: Incremental Fit Index
ITU	: International Telecommunication Union
NFI	: Normed Fit Index
OSI	: Online Services Index
RFI	: Relative Fit Index
RMR	: Root Mean Square Residual
RMSEA	: Root Mean Square Error Approximation
TAM	: Technology Acceptance Model
TII	: Telecommunication Infrastructure Index
UTAUT2	: Unified theory of acceptance and use of technology

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. E-Devlet Bileşenlerinin İşlevsel Kavramı.....	13
Tablo 1.2. E-Devlet Bileşenlerinin Birbiriyle Etkileşim Durumları	15
Tablo 1.3. E-Devlet Gelişim Endekslerinde BM'nin İlk 10 Ülkesi.....	40
Tablo 1.4. E-Devlet Gelişim Endekslerinde Afrika'nın İlk On Ülkesi.....	40
Tablo 1.5. E-Devlet Gelişim Endekslerinde ABD'nin İlk On Ülkesi (Birleşmiş	41
Tablo 1.6. E-Devlet Gelişim Endekslerinde Asya Kıtası'nın İlk On Ülkesi.....	41
Tablo 1.7. Avrupa Birliğine Üye Devletlerde E-Devletin Gelişim Düzeyi	42
Tablo 1.8. Okyanusya'da E-Devletin Gelişim Düzeyi	43
Tablo 1.9. İran'da 2003'ten 2018'e Kadar E-Devlet Gelişim Endeksleri.....	44
Tablo 1.10. Türkiye'de 2003'ten 2018'e Kadar E-Devlet Gelişim Endeksleri	44
Tablo 3.1. Birinci Anket İçin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	59
Tablo 3.2. İkinci Anket İçin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	59
Tablo 3.3. Veri Toplama Araçları İçin Tahmini Güvenilirlik.....	60
Tablo 3.4. Katılımcıların Frekansı.....	66
Tablo 3.5. Katılımcıların Cinsiyet Frekansı ve Yüzdesi	67
Tablo 3.6. Katılımcıların Yaş Frekansı ve Yüzdesi	68
Tablo 3.7. Katılımcıların Çalışma Durumu Frekansı ve Yüzdesi	68
Tablo 3.9. Katılımcıların E-Devlet Kullanım Deneyimleri Frekansı ve Yüzdesi	70
Tablo 3.10. E-Devlet Kabul Modeli Değişkenlerine Ait Soru Dağılım Tablosu	75
Tablo 3.11. E-Devlet Olgunluk Modeli Değişkenlerine Ait Soru Dağılım Tablosu.....	77
Tablo 3.12. E-Devlet Kabul Modeline İlişkin Yanıtların Frekans ve Yüzdeleri.....	78
Tablo 3.14. E-Devlet Kabul Değişkeninin Normallik Testi.....	80
Tablo 3.15. E-Devlet Kabulü için Şehirlerin Yanıtları.....	81
Tablo 3.16. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde E-Devletteki Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri.....	82
Tablo 3.17. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	83
Tablo 3.18. Performans Beklentisi Değişkeninin Normallik Testi	84
Tablo 3.20. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Performans Beklentisinde Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	86
Tablo 3.21. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	87
Tablo 3.22. Çaba Beklentisi Değişkeninin Normallik Testi	88

Tablo 3.23. Çaba Beklentisi için Şehirlerin Yanıtları	89
Tablo 3.24. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çaba Beklentisinde Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	90
Tablo 3.25. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	91
Tablo 3.26. Sosyal Etki Değişkeninin Normallik Testi.....	92
Tablo 3.28. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çaba Beklentisinde Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	94
Tablo 3.29. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	95
Tablo 3.30. Kolaylaştırıcı Koşullar Değişkeninin Normallik Testi	96
Tablo 3.32. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kolaylaştırıcı Koşullarda Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	98
Tablo 3.33. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	99
Tablo 3.34. Hedonik Motivasyon Değişkeninin Normallik Testi	100
Tablo 3.36. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Hetonik Motivasyonda Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	102
Tablo 3.37. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	103
Tablo 3.38. Fiyat Değeri Değişkeninin Normallik Testi.....	104
Tablo 3.39. Fiyat Değeri için Şehirlerin Yanıtları.....	105
Tablo 3.40. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Hetonik Motivasyonda Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	106
Tablo 3.41. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	107
Tablo 3.42. Alışkanlık Değişkeninin Normallik Testi	108
Tablo 3.43. Alışkanlık için Şehirlerin Yanıtları	109
Tablo 3.44. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Alışkanlıkta Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri.....	110
Tablo 3.45. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	111
Tablo 3.46. Davranışsal Niyet Değişkeninin Normallik Testi	112
Tablo 3.47. Davranışsal Niyet için Şehirlerin Yanıtları	113
Tablo 3.48. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Davranışsal Niyet Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	114
Tablo 3.49. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	115
Tablo 3.50. Gerçekleşen Davranış Değişkeninin Normallik Testi.....	116

Tablo 3.51. Gerçekleşen Davranış için Şehirlerin Yanıtları.....	117
Tablo 3.52. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Gerçekleşen Davranış Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	118
Tablo 3.53. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	119
Tablo 3.54. E-Devlet Olgunluğu Değişkeninin Normallik Testi	120
Tablo 3.55. E-Devlet Olgunluk için Şehirlerin Yanıtları	121
Tablo 3.56. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde E-Devlet Olgunluğu Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	122
Tablo 3.57. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	123
Tablo 3.58. Kişisel Boyut Değişkeninin Normallik Testi	124
Tablo 3.59. Kişisel Boyut için Şehirlerin Yanıtları.....	125
Tablo 3.60. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kişisel Boyut Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri.....	126
Tablo 3.61. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	127
Tablo 3.62. Örgütsel Boyut Değişkeninin Normallik Testi	128
Tablo 3.63. Örgütsel Boyut için Şehirlerin Yanıtları	129
Tablo 3.64. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Örgütsel Boyut Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri.....	130
Tablo 3.65. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	131
Tablo 3.66. Sunulan Hizmetler Değişkeninin Normallik Testi.....	132
Tablo 3.67. Sunulan Hizmetler için Şehirlerin Yanıtları.....	133
Tablo 3.68. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Sunulan Hizmetler Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	134
Tablo 3.69. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	135
Tablo 3.70. Teknolojik Boyut Değişkeninin Normallik Testi.....	136
Tablo 3.71. Teknolojik Boyut için Şehirlerin Yanıtları.....	137
Tablo 3.72. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Teknolojik Boyut Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri	138
Tablo 3.73. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü.....	139
Tablo 3.74. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Yaşa Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	141
Tablo 3.75. E-Devlet Kabulü, Yaş ve Şehir için Çapraz Tablosu.....	142

Tablo 3.76. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Cinsiyete Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	145
Tablo 3.77. E-Devlet Kabulü, Cinsiyet ve Şehir için Çapraz Tablosu.....	146
Tablo 3.78. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Eğitim Seviyesine Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	148
Tablo 3.79. E-Devlet Kabulü, Eğitim Seviyesi ve Şehir için Çapraz Tablosu.....	149
Tablo 3.80. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çalışma Durumuna Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	152
Tablo 3.81. E-Devlet Kabulü, Çalışma Durumu ve Şehir için Çapraz Tablosu.....	153
Tablo 3.82. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kullanım Deneyimine Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	155
Tablo 3.83. E-Devlet Kabulü, Kullanım Deneyimi ve Şehir için Çapraz Tablosu	156
Tablo 3.84. Tebriz Ve Erzurum Şehirlerinde Yaşa Göre E-Devlet Olgunluğunda Farklılıkların İncelenmesi	159
Tablo 3.85. E-Devlet Olgunluğu, Yaş ve Şehir için Çapraz Tablosu.....	160
Tablo 3.86. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Cinsiyete Göre E-Devlet Olgunluğunda Farklılıkların İncelenmesi.....	162
Tablo 3.87. E-Devlet Olgunluğu, Cinsiyet ve Şehir için Çapraz Tablosu	163
Tablo 3.88. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Eğitim Seviyesine Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	165
Tablo 3.89. E-Devlet Kabulü, Eğitim Seviyesi ve Şehir için Çapraz Tablosu	166
Tablo 3.90. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çalışma Durumuna Göre E-Devlet Olgunluğunda Farklılıkların İncelenmesi.....	169
Tablo 3.91. E-Devlet Olgunluğu, Çalışma Durumu ve Şehir için Çapraz Tablosu	170
Tablo 3.92. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kullanım Deneyimine Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi	173
Tablo 3.93. E-Devlet Olgunluğu, Kullanım Deneyimi ve Şehir için Çapraz Tablosu.	174
Tablo 3.94. E-Devlet Kabul Modeli'ne İlişkin Sonuçlarının Özeti	179
Tablo 3.96. E-Devlet Kabul Modeli'nde Tebriz Şehrinin Demografik Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti	184
Tablo 3.97. E-Devlet Kabul Modeli'nde Erzurum Şehrinin Demografik Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti	185

Tablo 3.98. E-Devlet Olgunluk Modeli'nde Tebriz Şehrini Demografik

Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti 187

Tablo 3.99. E-Devlet Olgunluk Modeli'nde Erzurum Şehrini Demografik

Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti 188



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. E-Devlet Bileşenlerinin Etkileşimleri.....	13
Şekil 1.2. E-Devlet Bileşenlerinin Farklı Seviyelere Göre Sınıflandırılması	14
Şekil 1.3. Gartner’ın Dört Aşamalı Olgusu	18
Şekil 1.4. IBM’nin Dört Aşamalı Olgusu	19
Şekil 1.5. Lynne ve Lee’nin Bakış Açısından E-Devlet Gelişiminin Boyutları ve Aşamaları	22
Şekil 1.6. E-Devlet Gelişim Endeksleri	34
Şekil 1.7. E-Devlet Gelişiminin Dört Aşaması.....	37
Şekil 1.8. Beş Kıtada E-Devlet Gelişim Endekslerinin Analizi.....	38
Şekil 1.9. Beş Kıta Ülkesinde E-Devlet Gelişim Endeks Düzeyi.....	39
Şekil 3.2. Olgunluk Modeli.....	62
Şekil 3.3. E-Devlet Kabul Modeli	63
Şekil 3.4. E-Devlet Olgunluk Modeli	64
Şekil 3.5. Katılımcıların Frekans Diyagramı	66
Şekil 3.6. Katılımcıların Cinsiyet Frekansı.....	67
Şekil 3.7. Katılımcıların Yaş Frekansı.....	67
Şekil 3.10. Katılımcıların E-Devlet Kullanım Deneyimleri	70
Şekil 3.11. E-Devlet Kabul Modeli Değişkenlerinin Frekanslarının.....	78
Şekil 3.12. E-Devlet Olgunluk Değişkenlerinin Frekansları	79
Şekil 3.13. İki Şehirde E-Devlet Kabulü Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi	83
Şekil 3.14. İki Şehirde Performans Beklentisi Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi.....	87
Şekil 3.15. İki Şehirde Çaba Beklentisi Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi.....	91
Şekil 3.16. İki Şehirde Sosyal Etki Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi	95
Şekil 3.17. İki Şehirde Kolaylaştırıcı Koşullar Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi.....	99
Şekil 3.18. İki Şehirde Hedonik Motivasyon Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi.....	103
Şekil 3.19. İki Şehirde Fiyat Değeri Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi	107
Şekil 3.20. İki Şehirde Alışkanlık Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi.....	111
Şekil 3.21. İki Şehirde Davranışsal Niyet Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi ...	115

Şekil 3.22. İki Şehirde Gerçekleşen Davranış Değişkenine Verilen Yanıtların	
Yüzdesi.....	119
Şekil 3.23. İki Şehirde E-Devlet Olgunluğu Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi	123
Şekil 3.24. İki Şehirde Kişisel Boyut Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi	127
Şekil 3.25. İki Şehirde Örgütsel Boyut Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi.....	131
Şekil 3.26. İki Şehirde Sunulan Hizmetler Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi ..	135
Şekil 3.27. İki Şehirde Teknolojik Boyut Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi	139
Şekil 3.28. Katılımcıların Yaşa Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi.....	143
Şekil 3.29. Katılımcıların Yaşa Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi	143
Şekil 3.30. Katılımcıların Cinsiyete Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi..	147
Şekil 3.31. Katılımcıların Cinsiyete Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul	
Yüzdesi.....	147
Şekil 3.32. Katılımcıların Eğitim Seviyesi Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul	
Yüzdesi.....	150
Şekil 3.33. Katılımcıların Eğitim Seviyesi Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul	
Yüzdesi.....	150
Şekil 3.34. Katılımcıların Çalışm Durumuna Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul	
Yüzdesi.....	154
Şekil 3.35. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet	
Kabul Yüzdesi	154
Şekil 3.36. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet	
Kabul Yüzdesi	157
Şekil 3.37. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet	
Kabul Yüzdesi	157
Şekil 3.38. Katılımcıların Yaşa Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi....	161
Şekil 3.39. Katılımcıların Yaşa Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi	161
Şekil 3.40. Katılımcıların Cinsiyete Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Olgunluk	
Yüzdesi.....	164
Şekil 3.41. Katılımcıların Cinsiyete Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Olgunluk	
Yüzdesi.....	164
Şekil 3.42. Katılımcıların Eğitim Seviyesi Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Olgunluk	
Yüzdesi.....	167

Şekil 3.43. Katılımcıların Eğitim Seviyesine Göre Erzurum Şhrinde E-Devlet	
Olgunluk Yüzdesi.....	167
Şekil 3.44. Katılımcıların Çalışm Durumuna Göre Tebriz Şhrinde E-Devlet	
Olgunluk Yüzdesi.....	171
Şekil 3.45. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Erzurum Şhrinde E-Devlet	
Kabul Yüzdesi.....	171
Şekil 3.46. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Tebriz Şhrinde E-Devlet	
Olgunluk Yüzdesi.....	175
Şekil 3.47. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Erzurum Şhrinde E-Devlet	
Olgunluk Yüzdesi.....	175



ÖNSÖZ

Doktora eğitimim süresince değerli birikimlerini bana aktarmak için hiçbir fedakârlıktan kaçınmayan, tezimin ortaya çıkmasında, gelişmesinde ve sonuçlanmasında her türlü özveriyi gösteren, tezin her aşamasında sorunlarımı dinleyerek bana tecrübesi ile yol gösteren, manevi yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen ve daima destek olan ve yoğun akademik yaşamında değerli zamanını her türlü problemimi çözmeye ayıran çok değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ'a sonsuz şükranlarımı sunarım.

Çalışmamın incelemesini yapan ve hatalarımı sabırla aktaran ve giderilmesinde yardımcı olan Tez İzleme Komitesi üyeleri ve tez savunma jüri üyeleri çok değerli hocalarım Prof. Dr. Uğur YAVUZ'a, Prof. Dr. Erkan OKTAY'a, Doç. Dr. Emine Demet E. HAMAMCI'ya ve Dr. Öğr. Üyesi Ahmet İlker AKBABA'ya teşekkürlerimi sunarım.

Tezim ile ilgili tüm süreçlerde yanımda yer alan, bana sabreden, her zaman bana moral ve destek veren, beni her türlü sorunun üstesinden gelebileceğim konusunda cesaretlendiren sevgili eşim, değerli babama, anneme, ve kıymetli kızıma teşekkür ederim.

Ayrıca emeği geçen tüm hocalarıma, gönülden teşekkür etmeyi borç bilirim.

Erzurum – 2023

Mohsen GHAFARZADEH KAFEH

GİRİŞ

E-Devlet, devlet hizmetlerini doğrudan müşteriye 7/24 sunmak için bilgi teknolojilerinin kolay kullanımıdır. E-Devlet, devletlerin, bireylere devlet bilgilerine ve hizmetlerine erişmeleri, hizmet kalitesini iyileştirmeleri, demokratik süreçlere ve sembollere katılmaları için daha geniş fırsatlar sunan ve gerekli olanakları sağlayan bir yoldur.

E-Devlet, vatandaşlara devlet hizmetlerini doğrudan sağlayan, onları sosyal faaliyetlere dâhil eden, böylece insanların devletlere hızlı ve kolay erişimini sağlayan bir hesap verebilirlik biçimidir. E-Devlet, vatandaşlara ve ticari ve imalat şirketlerine verimli ve etkili hizmetler ve bilgiler sağlayarak devlet işlerini kolaylaştırmak için teknolojinin kullanılmasıdır. E-Devlet, doğrudan halka hizmet sağlamak için web teknolojisinin bir kombinasyonudur.

Dijital devlet olarak da bilinen e-Devlet, kamu sektöründe daha yüksek verimlilik ve iş birliği seviyelerine ulaşmayı amaçlayan yenilikçi bir süreç olarak 1990'ların başından beri tanıtılmıştır. Bu yenilikçi süreç, devlet kurumlarının iç ve dış performansını en uygun hâle getirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımını ve devlet hizmetlerinin vatandaşlara ve işletmelere sunulmasını içermektedir (Boughzala, Janssen & Assar, 2015). Bu nedenle, e-Devlet, kamu sektörünün şeffaf, erişebilir ve verimli olması için bilgi ve iletişim teknolojilerine dayalı, devletin yeniden kurulması ve modernizasyonudur (Tomaszewicz, 2015).

Vatandaşlara devlet hizmetlerinin en uygun şekilde sağlanması ve onların yetkilendirilmesi bilgiye erişim yoluyla mümkündür. Betchoo bunun fayda ve yararlarını kolaylık sağlamak, geliri artırmak, maliyetleri ve yolsuzluğu azaltmak olarak listelemiştir. E-Devlet sisteminde vatandaşlar, iş ve bilgi arasında bir ara yüz yoktur ve bu nedenle hızlı bir bilgi akışına, iş döngüsünün ve hata oranının azalmasını sağlamaktadır (Betchoo, 2016). Teknolojinin kabulü ve kullanıcılar tarafından kullanımı, teknolojilerin rahatlığı ve basitliği ile pozitif bir ilişki içinde olduğu görülmüştür. Önceki araştırmalar, bilgi teknolojisinin kullanım kolaylığına ilişkin zihinsel algının, bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik tutum üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca, kullanıcıların bilgi teknolojisinin kullanım kolaylığına ilişkin zihinsel algıları, bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik tutumlarında olumlu ve

anamlı bir etkiye sahiptir (Esmaceli, Toloie-Eshlaghi, Pour Ebrahimi, Esmaceli, 2013; Soleimani ve Zarafshani, 2011).

Küreselleşme süreci, maliyetleri düşürerek ve e-Devletin ortaya çıkışından kaynaklanan verimliliği artırarak ülkeleri etkilemektedir. Araştırmalar, çok da uzak olmayan bir gelecekte vatandaşların e-Devlet kabulünün artacağını göstermektedir. Teknolojinin devlet tarafından kullanılmasından sonra çok önemli olan ana konu vatandaşlar tarafından kullanılması ve faydalanılmasıdır. Öyle ki e-hizmetlerin kamu tarafından kullanılmaması durumunda kamu hizmetlerinin e-Devlet tarafından sunulması artırılmaz.

E-Devlet, kamu hizmetlerinin sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma anlamında, ülkelerin yönetim süreçlerinde bulunduğumuz yüzyılın değişimlerinin önemli bir parçasıdır. E-Devlet tıpkı Bilgi İşlem Teknolojileri'in birçok alanda yapısal değişime yol açması gibi, modernleşme yolunda kamu hizmetlerinin sunumunda da büyük değişikliklere yol açmıştır. Ayrıca postmodern toplumların ortaya çıkışının ardından üçüncü bin yılın ideallerini gerçekleştirme yolunda büyük bir adım atmıştır. Bilgisayar kullanımının artması ve internet ağlarının artan kullanımı, devletleri hizmetlerinin çoğunu vatandaşlarına elektronik olarak sunmaya yöneltmiştir (Sevinç ve Şahin, 2013).

Pek çok vatandaş, modern devlet yönetimine öncülük eden e-demokrasiye erişim yeteneğinde bir araç olarak kullanılan internetin potansiyel öneminin tam olarak farkında değil. Önümüzdeki birkaç yıl içinde e-Devlet, hem devlet hizmetlerini sağlamanın bir yolu hem de devlet, toplum ve vatandaşlar arasında temel bir ilişki aracı hâline gelecektir (Bülbül, 2013; Akcagündüz, 2013). E-Devlet, dış etkileşimler oluşturmak için basit bir hizmet sunmanın ötesine geçmektedir. Başka bir deyişle, e-Devlet, demokratik kurumları ve süreçleri güçlendirmektedir. E-Devlet, devleti kendi ihtiyaçları için siyasi tercihlere dâhil etmektedir ve başkalarına saygıya öncülük etmektedir. E-Devlet, temsilcilerin siyasi karar alma sürecine katılımını iyileştirerek demokrasiyi geliştirmeye teşvik etmektedir. Bununla birlikte, kamusal alanın zaman içinde büyümesinin, geleneksel vatandaş rolü ve doğal devlet-vatandaş ilişkisi kavramlarının yeniden değerlendirilmesini gerektirebileceği belirtilmelidir (Sevindik, Genç, Kayışlı ve Cömert, 2011).

Bununla birlikte bireysel, sosyal, ekonomik ve teknik faktörler dâhil olmak üzere, devlette hâlâ bilgi teknolojisinin kullanımını caydırıcı unsurlar vardır. Şu anda e-Devlette bilgi teknolojisinin vatandaşlar tarafından kabulü en önemli engellerden biri gibi görünmektedir, çünkü bilgi teknolojisinin kabulü alanındaki bireysel engelleri kaldırmadan ekonomik, teknolojik, teknik ve organizasyonel gibi çeşitli alanlardaki engelleri kaldırmak mümkün değildir. Bu nedenle, bilgi teknolojisinin benimsenmesini etkileyen faktörlerin incelenmesi ve tanımlanması, olumlu faktörleri teşvik etme ve engelleri ortadan kaldırma çabaları e-Devletin uygulanmasında büyük rol oynayacaktır (Baştan ve Gökbnar, 2004). Son yıllarda iki gelişmekte komşu ülke olan İran ve Türkiye'nin e-Devlet kurmak için önemli adımlar atmalarından dolayı, bilimsel bir çalışma yapılarak iki ülkedeki bu idari sistem değişikliğinin gidişatı incelenebilir.

Bu ülkelerin bölgedeki stratejik coğrafi konumu nedeniyle siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel vb. pek çok alandaki ilişkileri gittikçe genişlemiş ve bu idari gelişmelerin her biri diğerini etkilemektedir. Birbirlerine yakınlıkları nedeniyle Tebriz ve Erzurum olmak üzere iki şehirde her yıl önemli miktarda iş veya turizm gezileri gerçekleşmektedir ve bir şekilde bu iki şehirdeki ticari şirketler ve devlet kurumları ile iki ülke vatandaşları, sivil işleri yapmak için devlet hizmetlerini kullanmaktadırlar. Her iki ülkenin de e-Devlet şeklinde kamu hizmetleri sunma planları olduğundan, bu yeni idari sistemin boyutlarını belirlemeye dayalı bilimsel bir çalışma, iki ülkenin e-Devlet kurma çabalarını doğru bir şekilde yansıtabilir. İşte bu çalışma, Tebriz ve Erzurum'daki e-Devlet teknolojisinin gelişiminin boyutlarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu araştırmadaki temel konu, Tebriz ve Erzurum'un e-Devlet yapısını belirlemek ve bu yeni idari yapının her bir vatandaş arasında kabulünü incelemektir.

Dünyanın dört bir yanındaki devletler farklı e-Devlet sistemleri uygulamakta, iç ve dış mekanizmalarını geliştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmaktadır. E-Devletin özü olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte ortak yönlü hizmetler oluşturulmuştur. Bazı ülkelerde devlet işleri dikey ve yatay olarak entegre edilmiştir (Lee ve Kim 2007). Bu nedenle e-Devletin, gözetimde kritik bir rol oynaması beklenmektedir. E-Devlet ayrıca, devlet izleme süreçlerinin yenilenmesinde, devletin verimliliğini, etkililiğini, geliştirmede ve vatandaş katılımı için daha büyük fırsatlar yaratmada rol oynamaktadır (Lee 2010). E-Devlet, yukarıdan aşağı mevcut iletişimi devlet, vatandaşlar, işletmeler, kamu sektörü çalışanları ve diğer devletler arasında

etkileşimli bir ilişkiye dönüştürür (Esteves ve Joseph 2008). E-Devlet, 100 yıllık uluslararası gelişme hedeflerine ulaşmak için gerekli olan insani gelişim için güçlü bir araçtır. Pek çok ülke devlet yönetimini değiştirmek, topluluk liderliğini en uygun hâle getirmek, belediye hizmetlerini bilginin daha fazla kullanımına ve vatandaşlara karşı daha fazla hesap verebilirliğe doğru kaydırmak istemektedir. E-Devlet bu alanda bir dönüm noktası olabilir. E-Devletin yavaş büyüdüğü ülkelerde, devlet ile vatandaşlar arasındaki mesafe genişlemektedir.

Kamu sektöründeki ekonomik kriz göz önüne alındığında, sorun, e-Devletin ekonomik krizde politika yapıcılara yardım edip edemeyeceğidir. E-Devlet, ekonomik kriz alanında devlet faaliyetlerinin açıklamasında kilit rol oynayan ekonomik krizin sorunlarını telafi etmek için bir araçtır. E-Devlet vatandaşlara ihtiyaç duydukları bilgileri ve vatandaşların devlete geri bildirimlerini sağlar. E-Devlet, fiyat ayarlaması ve şeffaflık için temel sağlamalıdır (Birleşmiş Milletler 2010). E-Devletin krizi izlemek için kullanabileceği araçlar var ve bu tabii ki devlet çalışmalarının şeffaflığını artıracaktır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, kriz zamanlarında devletin verdiği yanıtların ve tepkilerin etkinliğini üç şekilde artırabilir:

- 1- Kriz programlarında şeffaflığın artırılması
- 2- Kriz anında devlet tepkilerinin türüne bireylerin katılımı
- 3- Bilgi alanındaki mevcut politikalar ve toplumun belirli bir alanındaki halkın farkındalığını artırmak için devlet bilgilerini kullanma şekli

Devlet web siteleri, yatırımları, yatırım yönetimini, e-Devlet iş ilişkilerini ve geri bildirimleri inceleyerek krizi yönetmeye yardımcı olabilir (Birleşmiş Milletler 2010). E-Devlette temel sorun, devlet bilgilerinin mevcut standartlara göre paylaşılmasıdır. Yüksek kalitede e-Devlet elde etmek için istihdam durumu, gıda sağlığı, çevre koruma, sağlık ve eğitim durumu gibi koşullar etkili olacaktır. Güven, ulusal güvenlik, bilgi kalitesi, zaman ve para, e-Devletin başarısını veya başarısızlığını etkileyen faktörlerdir (Gilbert ve diğerleri, 2004). E-Devletin maliyeti olmasına rağmen, avantajları arasında daha yüksek verimlilik, daha hızlı hız ve bilgiye daha kolay erişim bulunur. E-Devlet, eğitim, istihdam, sağlık ve çevre yönetimi seviyesinin yükseltilmesine yardımcı olur. Birleşmiş Milletler'in (BM) istatistiklerine göre, erkekler ve kadınlar istihdam için eşit haklara sahip değildir. E-Devlet bu konuda yardımcı olabilir. E-Devletin ele

alınmasındaki diğer önemli konular arasında bilgi kalitesinin iyileştirilmesi, devletin kısıtlamalarının azaltılması, işletme maliyetlerinin düşürülmesi, devletle etkileşimin artırılması, hizmet seviyelerinin iyileştirilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması bulunmaktadır (Zhao 2010).

Araştırma Soruları

- Tebriz ve Erzurum'da e-Devletin benimsenme düzeyi birbirine benzer midir? Benzerlik olmadığı takdirde bu iki ilde e-Devletin benimsenmesinin hangi boyutları farklıdır?
- Demografik özellikler açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü arasındaki farklar nelerdir?
- Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kullanma eğilimi aynı modeli izliyor mudur?
- Tebriz ve Erzurum e-Devlet olgunluğu açısından benzer midir? Bu iki şehirde olgunluk düzeyi nedir? Benzerlik yoksa e-Devlet olgunluğunun boyutlarından hangisi farklılık göstermektedir?
- Bu iki şehirden hangisi e-Devlet benimseme ve e-Devlet olgunluğu açısından daha gelişmiştir?

Araştırma Hedefleri

A) Temel hedefler:

- Tebriz ve Erzurum'da E-Devlet Kabul Modeli'nin karşılaştırmalı olarak incelenmesi
- Tebriz ve Erzurum'da E-Devlet Olgunluk Modeli'nin karşılaştırmalı olarak incelemesi
- Tebriz ve Erzurum'da E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarındaki farklılıkların incelenmesi
- Tebriz ve Erzurum'da E-Devlet Olgunluk Modeli'nin boyutlarındaki farklılıkların incelenmesi

B) Alt hedefler

- İki komşu ülke olan İran ve Türkiye'de e-Devlet teknolojisindeki ilerlemenin belirlenmesi

- E-devletin geliştirilmesinde her iki ülkenin fırsatlarının, tehditlerinin, zayıflıklarının ve güçlü yanlarının araştırılması
- İki ülkede e-Devlet teknolojisinin vatandaşlar tarafından kabul edilebilirlik düzeylerinin belirlenmesi
- E-devletin kurulmasında iki ülkenin başarı alanlarının belirlenmesi

C) Pratik hedefler

- Mevcut durumu tespit ederek iki ülkede e-Devletin en iyi şekilde gelişmesi için gerekli altyapının değerlendirilmesi
- Merkezi devletler için çevrimiçi hizmetler geliştirmek için temel ipuçları sağlaması
- İki bağımsız toplumda e-Devletin gelişim sürecini anlamada ve birbirlerinin başarılarını sanal ortamda geliştirmede, demokrasinin daha iyi kurulmasında ve devletler ile uluslar arasındaki ilişkiye daha yakın olma alanlarında rekabet avantajı olarak kullanmak
- Web düzeyinde sağlanan hizmetlerin verimliliğini ve etkililiğini belirlemek ve kamu işlerinde kaynakların israfını, maliyetleri ve tekrarlı işlemlerin yapılmasını azaltmak ve bilgi zekâsına dayalı uygun kentsel yönetim ve karar verme için bir veri tabanı oluşturmak

Teorik Araştırma Çerçevesi

Bu çalışmada, e-Devletin kabulünü değerlendirmek için değiştirilmiş UTAUT2 Modeli kullanılmış (Venkatesh, Thong & Xu, 2012) ve bu model aşağıdaki boyutları içermektedir:

- Performans beklentisi
- Çaba beklentisi
- Sosyal etki
- Kolaylaştırıcı koşullar
- Hedonik motivasyonu
- Fiyat değeri
- Alışkanlık
- Davranışsal niyet

- Gerçekleşen davranış

Araştırma literatürüne göre, e-Devlet olgunluğunu incelemek için Kavramsal Model sunulmuş ve bu model aşağıdaki boyutları içermektedir:

- Bireysel boyut
- Örgütsel boyut
- Sunulan hizmetler
- Teknolojik boyutu

Araştırma Hipotezi

E-Devlet Kabul Modeli ile ilgili hipotezler

- 1- Tebriz ve Erzurum'da e-devletin kabulü açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-1- Performans beklentileri açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-2- Çaba beklentisi açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-3- Sosyal etki açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-4- Kolaylaştırma koşulları açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-5- Hedonik motivasyon açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-6- Fiyat değeri açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-7- Alışkanlık açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-8- Davranışsal niyet açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
 - 1-9- Geçekleşen davranış açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

E-Devlet Olgunluk Modeli ile İlgili Hipotezler

- 1- E-Devlet olgunluğu açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 1-1- Bireysel boyut açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 1-2- Bireysel boyut açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 1-3- Örgütsel boyut açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 1-4- Sunulan hizmetler açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 1-5- Teknolojik boyut açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

E-Devlet Kabul Modeli'nin demografik hipotezleri

- 1- Yaş açısından e-Devletin benimsenmesinde Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 2- Cinsiyete açısından e-Devletin benimsenmesinde Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 3- Eğitim düzeyi açısından e-Devletin benimsenmesinde Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 4- İstihdam durumu açısından e-Devletin benimsenmesinde Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 5- Uygulama (kullanım deneyimi) açısından e-Devletin benimsenmesinde Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

E-Devlet Olgunluk Modeli'nin demografik hipotezleri

- 1- Yaş açısından e-Devlet olgunluğunda Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 2- Cinsiyet açısından e-Devlet olgunluğunda Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 3- Eğitim düzeyi açısından e-Devlet olgunluğunda Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

- 4- İstihdam durumu açısından e-Devlet olgunluğunda Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.
- 5- Uygulama (kullanım deneyimi) açısından e-Devlet olgunluğunda Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

Yeni Çağ'ın en önemli özelliklerinden biri teknoloji gelişimidir ve e-Devlet, kamu hizmetlerin performansını ve verimliliğini artırmak için devletin teknolojileri kabul etmesidir. Son yıllarda dünyanın dört bir yanındaki devletler e-Devlet politikaları ve bilişim teknoloji projeleri uygulayarak vatandaşlara nasıl sanal hizmet verecekleri konusunda çok gelişmişlerdir. E-Devlet konusu, kamu hizmetlerinin yerelleştirilmesinde ve kolaylaştırılmasında genel karar alma meclislerinin çoğunun dikkatini çekmektedir (Hemmati & Seyed Naqvi, 2009). Devletler, vatandaşların kamu hizmetlerini elektronik ortamdan kullanmaları ve dijital çağın avantajlarından yararlanmaları konusunda ısrar etmektedirler. Bu tür elektronik hizmetler, tüm organizasyonun müşteri memnuniyeti konusunda başarılı olmasına ve merkeze uzak bölgelerde hizmetlerin kullanım oranını artırmasına yardımcı olacaktır (Meng et al, 2009). E-Devlet, tüm vatandaşların yaşam kalitelerine bir şekilde etki edecek kararlara eşit oranda katılma fırsatı sağlamanın bir yoludur. Bu yeni yönetim biçimi, vatandaşları pasif devlet hizmeti tüketicilerinden, ihtiyaç duydukları hizmet türü hakkında yorumda bulunabilecekleri aktif aktörlere dönüştürür. E-Devlet ve iyi yönetim arasındaki ilişki o kadar yakındır ki, bazı uzmanlar, e-Devletin daha iyi yönetişime yol açmadığı takdirde, görevini hiçbir zaman yerine getiremeyeceğini iddia etmişlerdir. E-Devlet, iyi yönetim beklentilerini gerçeğe dönüştürmek için çok çeşitli imkânlar sunmaktadır. Yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak kamu sektöründe hizmet sağlama süreçlerini iyileştirmek, vatandaşa hizmet sunumunu hızlandırmak, devlet kurumlarının hesap verebilirliğini artırmak, bilgi şeffaflığı, devlet ve vatandaş arasındaki mesafeyi azaltmak, vatandaşların ve sivil toplum aktörlerinin kamu karar alma sürecine daha etkin katılımı, bireylerin bilgiye erişebilmeleri için eşit fırsatlarla sosyal adaletin gelişimi ve benzeri konularda yardımcı olur. Devletler daha iyi yönetişime geçmek istiyorlarsa, e-Devlet gibi araçlara sahip olmaları gerekmektedir.

1.1. E-DEVLET KAVRAMI

E-Devlet; daha iyi performans, daha iyi hizmet ve demokratik katılım için yeniden yapılanma sürecidir (Gronlund, 2002). E-Devlet, kamu hizmetlerinin daha kolay, daha müşteri dostu, daha uygun maliyetli ve genel olarak farklı ve daha iyi bir şekilde sağlanmasında bilgi teknolojilerinin özellikle internetin kullanılmasıdır. Hughes'a göre, e-Devlet her türlü bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet tarafından benimsenmesidir (Brown & Garson, 2013). E-Devlet, devletler için bilişim teknolojileri ve diğer yeni teknolojilerin kullanımında bir yöntemdir. Böylelikle, bireylere bilgi ve kamu hizmetlerine erişmek, onların kalitelerini iyileştirmek ve demokratik süreç ve sembollere geniş bir şekilde katılmak için gerekli imkânları sağlar (Tohidi, 2011). Ferguson, e-Devletin liderlik, tartışma ve yatırım politikası, eğitim değerlendirme, vatandaşları dinleme ve hizmet ve bilgi sunma ve yapılandırma için yeni yöntemler gerektirdiğine inanmaktadır (Al Nagi & Hamdan, 2009). E-Devlet, internet veya diğer elektronik medya aracılığıyla devlet hizmetlerinin ve bilgilerinin sağlanmasıdır. Bu durumda, internet tabanlı hizmetler ve bilgi sistemleri, hiyerarşik, doğrusal ve tek yönlü geleneksel mimarilerin aksine, hiyerarşik ve doğrusal olmayan ve çift yönlü bir yapıya sahiptir ve 7/24 çevrim içi servisler sağlamaktadır (West, 2004). E-Devlet, kamu hizmetlerini sunmak, veri toplamak ve demokratik süreçleri iyileştirmek için devletin internet kullanımı anlamına gelir (Kuzma, 2010). E-Devlet, çevrim içi iş etkileşimlerini yönlendirmeyi amaçlar ve vatandaşlar, sanayi, çalışanlar ve diğer paydaşlar için faydalı modellerin uygulanması anlamına gelir ve kullanıcıların kolayca hizmetlere erişebilmesi için strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi entegre etmeye çalışır (Abu-Shanab, 2017). E-Devlet, devlet yöneticilerin vatandaşlarla internet, e-posta, video konferans ve diğer dijital yöntemler aracılığıyla iletişim kurmasının çeşitli yollarıdır (Ebrahim & Irani, 2005).

Avrupa Komisyonu e-Devleti şu şekilde tanımlamaktadır: Kamu hizmetlerinde BİT kullanımı, kamu hizmetlerini ve demokratik süreci iyileştirmek ve kamu politikalarına güçlü destek için örgütsel değişim ve yeni beceriler ile birleşmiştir (Akeson & Skalen, 2008). Pek çok uzman, e-Devleti demokrasiyi teşvik etmede önemli bir faktör olarak gördüklerinden şöyle tanımlamaktadır: E-Devlet, özgürlük, açıklık, farklı görüşleri

anlamak için tartışmaya ve mantıksal çalışmaya ve siyasi konularda uzlaşma anlaşmalarının iyileştirilmesine dayalı güçlü etkileşimler için bir alandır (Çarıkçı, 2009).

E-Devlet sayesinde, devletler 7/24 vatandaşlarına hizmet sağlama imkânı bulabilirler. E-Devlet, vatandaşlara ve işletmelere etkili bilgi ve hizmetler sunarak devlet işlerini kolaylaştırmak için teknolojinin kullanılmasıdır. E-Devlet, kullanıcılara aracısız bir şekilde devlet hizmetlerini sağlayan sanallaştırılmış ve binasız bir devlettir ve böylelikle onları siyasi faaliyetlerde bulundurur. E-Devlet, duyarlı bir hükûmet şeklidir. E-Devlet tamamen aşağıdakilerle ilgilidir:

- Bilgi teknolojilerini kullanır.
- Devlet hizmetleri ve bilgileriyle ilgilenen bireyler ve kuruluşlar için daha iyi hizmetler sunar.
- Kamu hizmeti sağlamada standart ve usule ilişkin keskinliği artırır.
- Yeni teknolojiler aracılığıyla, devlet kurumları arasındaki iş birliğini artırmak için uygun bir ortam sağlar (İnsanlara ve topluma daha etkili hizmetler sunmak) (Schwester, 2009).

1.2. E-DEVLET BİLEŞENLERİ

E-Devlet, toplumun çeşitli kesimleriyle ilgilidir ve vatandaşlara, şirketlere ve özel sektör kuruluşlarına, devlet çalışanlarına, devlet kurumlarına ve nihayetinde diğer ülkelerden göç etmek isteyenlere bilgi ve hizmetler sağlayan bilgisayar ağlarına dayalıdır (Layne & lee, 2001: 235).

Lam (2005), e-Devlet bileşenlerini genel olarak şu şekilde ayırır:

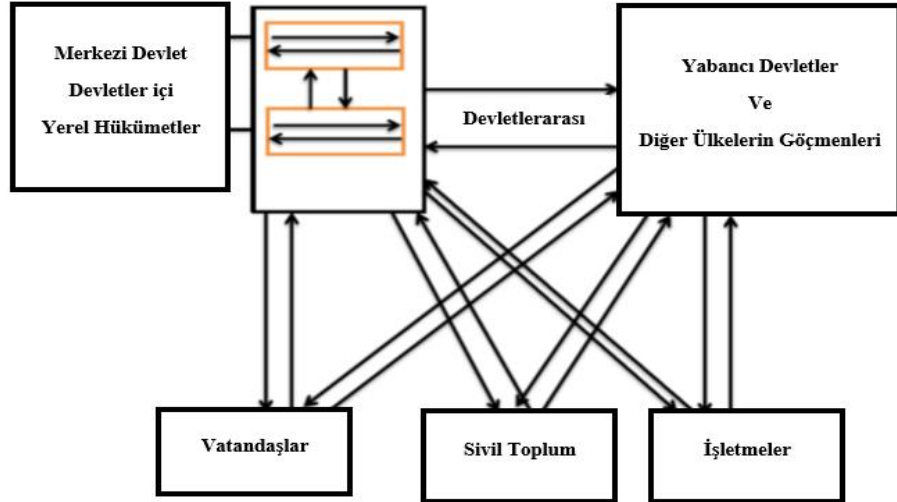
- Devlet kurumları arasındaki ilişki (GA2GA)
- Merkezi hükûmet ve devlet kurumları arasındaki ilişki (CG2GA)
- İş dünyası, vatandaşlar, çalışanlar, göçmenler ve hatta sivil toplum kuruluşları dâhil olmak üzere devlet kurumları ile hizmet kullanıcılar ve paydaşlar arasındaki ilişkiyi içerir (GA2GU) (Lam, 2005: 522).

E-Devlet bileşenlerinin işlevsel kavramları çeşitli araştırmacıların görüşleri kullanılarak Tablo 1.1 sunulmuştur:

Tablo 1.1. E-Devlet Bileşenlerinin İşlevsel Kavramı

Bileşen	İşlevsel kavram
Devlet-Vatandaş	Devlet ile vatandaşlar arasındaki tüm bilgi ve hizmet alışveriş işlemleri
Devlet-İşletme	Devlet ile işletmeler arasındaki tüm bilgi ve hizmet alışveriş işlemleri
Devlet-Çalışan	Devlet ile büyük yapılar arasındaki tüm bilgi ve hizmet alışveriş işlemleri
Devlet-Devlet	Devlet ile diğer devlet kurumları arasındaki tüm bilgi ve hizmet alışveriş işlemleri
Devlet-Sivil toplum	Devlet ile sivil toplum kuruluşları arasındaki tüm bilgi ve hizmet alışveriş işlemleri
Devlet-Göçmen	Devlet ile göçmenler arasındaki tüm bilgi ve hizmet alışveriş işlemleri

Ayrıca, Şekil 1.1’de, e-Devlet bileşenlerinin etkileşimleri, uzmanların görüşlerine (Layne & Lee, 2001: 235; Yıldız, 200: 652; Reddick, 2005: 54) ve Tablo 1.1’e dayanılarak sunulmuştur.

**Şekil 1.1.** E-Devlet Bileşenlerinin Etkileşimleri (Siau & Long, 2005: 444).

Diğer taraftan, Şekil 1.1’deki bileşenler örgütsel, bireysel, dış ve iç seviyeleri bakımından, Şekil 1. 2’deki gibi sınıflandırılır.

Dışsal	G2C	G2B
İçsel	G2E	G2G
	Bireysel	Örgütsel

Şekil 1.2. E-Devlet Bileşenlerinin Farklı Seviyelere Göre Sınıflandırılması

Önemli bir nokta olarak e-Devlet bileşenleri arasındaki mevcut süreçleri başarılı bir şekilde yerine getirmek ve uygulamak için üç temel unsur olarak güvenlik, eğitim ve kültürün önemli bir rol oynamasına dikkat edilmelidir. E-Devlet kullanıcıları sosyal, politik, ekonomik, kültürel ve sanatsal faaliyetlere veri tabanları ve internet aracılığıyla katılabilme imkânı bulurlar. Aslında, bu tür bir devletin en önemli amaçlarından biri, "elektronik demokrasi" olarak adlandırılan avantajı gerçekleştirmektir (Joia, 2004: 161). Aslında, elektronik demokrasi, devlet ile vatandaş arasındaki her türlü elektronik iletişim biçimini kapsayan süreçleri ve yapıları ifade eder. Diğer bir deyişle, elektronik demokrasi, seçmen ile seçilen arasındaki tüm elektronik iletişim biçimlerini kapsayan süreçleri ve yapıları ifade eder.

Elektronik yönetişimin bir yönü olarak elektronik demokrasi, insanları kendi kaderlerini belirleme konularına aktif olarak dâhil etmeye çalışır ve insanların bilgi düzeyini yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin eğitimi yoluyla arttırmaya çalışır. Tablo 1.2’de, e-Devlet bileşenleri arasında etkileşimler oluşturmak için internetin nasıl kullanıldığı gösterilmektedir.

Tablo 1.2. E-Devlet Bileşenlerinin Birbiriyle Etkileşim Durumları (Layne ve Lee, 2001: 240)

	Devlet	İşletme	Vatandaş	Çalışan
Devlet	Koordinasyon	İhaleler	Yasalar	Yönetmelikler
İşletme	Lojistik sistemi	E-ticaret	E-ticaret	Veri paylaşımı
Vatandaş	Beyanname	Karşılaştırma	Açık arttırma pazarı	Yetkisiz (onaysız)
Çalışan	Personel durumu sorgulama	İzin isteğinde bulunma	Yetkisiz (onaysız)	Veri paylaşımı

1.3. E-DEVLETİN AŞAMALI UYGULAMASININ OLGULARI

E-Devlet uygulaması son yılların en tartışmalı konulardan biridir. Bu olgular genellikle kavramsaldir ve e-Devletin herhangi bir yerde uygulanması, fizibilite, yönetsel, tekniksel ve örgütsel uygulanabilirlik gibi bazı önlemlerin alınmasını gerektirir. Bu olgular, planlamacılar için uygun bir bakış açısı oluşturmalarına ve uygulama sürecinde çalışma yolunun açık ve net olmasına ve uygulamadaki ilerlemenin daha doğru değerlendirilmesine yardımcı olur.

Referans model olarak uygun bir olgu seçimi, tekniksel, örgütsel ve yönetsel fizibilite sonrasında ve ayrıca model arasındaki uyumun sağlanması ve uygulama için mevcut koşullar ile yapılmalıdır (Mahmoodi ve Hosseinzadeh, 2016).

1.3.1. Heeks Uygulama Olgusu

Richard Heeks tarafından sunulan bu olgu, e-Devlet 'in uygulamasında ön koşulları tanıtmaya açısından önemlidir. E-Devlet uygulamasının başarısı, yöneticilerinin ve kamu sektörü operatörlerinin dört adımı gerçekleştirmeleri ve gerekli altyapının mevcut olması gerekliliğine inanmaktadır (Heeks, 2002). Bu adımlar şu şekilde açıklanabilir:

- **Birinci Aşama: E-Devlete yönelik farkındalık ve bağlılık oluşturmak**

Bu olguya dayanarak e-Devlet kurulmasına yönelik çeşitli devlet bürokrasisi düzeyleri arasında gerekli bağlılık oluşturulmazsa ve insan kaynakları konunun önemini

anlamazsa, süreç uygulanamaz veya çok yavaş bir şekilde uygulanır. Heeks, ilk aşamada üç önemli adımın gerekli olduğunu vurgulamaktadır:

- Ulusal bir planın sunulması
- Farkındalık seviyesi
- E-Devlet yöneticilerinin bağlılığı

Bu plan stratejik bir düzeydedir, bu nedenle ulusal e-yönetişim planında beklentiler, hedefler, öncelikler, ilkeler, planlar ve makro planlar ve benzeri konular gibi hususlar dikkate alınmalıdır.

E-Devlet liderlerinin ve yöneticilerinin önerilen plan hakkındaki farkındalık seviyesinin artırılması, önemini ve işlevini anlaması, bu aşamanın amaçlarından biridir. Böylelikle, e-Devleti uygulama konusundaki bağlılıklarını artıracaktır. Yönetim açısından liderler ve teknik açıdan yöneticiler iki önemli insan faktörüdürler. Bu faktörler, e-Devleti tutum ve kuruluş işlemi açısından güçlü bir şekilde etkilemektedir. Bu nedenle bu aşamada her iki grubun bağlılık ve farkındalık düzeylerinin artırılması vurgulanmıştır.

• İkinci Aşama: E-Devletin İhtiyacı Olan Stratejik Kapasitenin Oluşturulması

Heeks olgusunun ikinci aşamasında, önemli olan iki nokta şunlardır:

- Yasal altyapılar
- Makro liderlik ve devletin yürütme yapısı

E-Devletin yasal altyapısı, verimliliğini etkileyen önemli faktörlerden biridir. Çünkü e-Devlet elektronik iletişime dayanmaktadır ve elektronik iletişim gerekli yasal desteği sağlamadığı sürece, bu yeni ortamda güven ile çalışmaya devam edilemez. İkinci aşamada önemli olan ikinci nokta, e-Devletin yürütme yapısı ve makro liderliğidir. Birçok ulusal plan ve program gibi, e-Devletin de rehberlik ve strateji gerektiren bir kuruluşa ihtiyacı vardır. Bu nedenle, Heeks, ilgili planların yönetimi ve liderliği için sorumlu kılınması için bir kurumun belirlenmesinin gerekli bir adım olduğuna inanmaktadır. Bir e-Devlet stratejisinin geliştirilmesi, sorumlu kuruluşun görevidir ve sorumlu kuruluşun görevidir ve bu kuruluş e-Devlet stratejisini son olarak kesinleştirmelidir.

- **Üçüncü Aşama: E-Devlet Kurulum Kapasitesinin Oluşturulması**

E-Devleti kurmak için gereken altyapı ve kapasiteler bu aşamada incelenir. Bu aşamada, Heeks, uygulama kapasitesi oluşturmak için e-Devletin kurulumunda üç adımın gerekli olduğuna inanmaktadır:

- E-Devletin gereksinimlerine uygun olarak insan kaynağının güçlendirilmesi
- E-Devletin tekniksel altyapısını oluşturmak
- E-Devlet kurulumu için veri sistemleri oluşturmak

Üçüncü aşamanın alt adımlarında gösterildiği gibi, tekniksel faktör (veri sistemi ve tekniksel altyapı) ve insan faktörü (insan kaynağının güçlendirilmesi) e-Devletin kurulum kapasitesinin hazırlanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, bir yandan doğru bir şekilde eğitim ihtiyacının değerlendirilmesi ve gerekli eğitimin sağlanması, diğer yandan ise tekniksel altyapının oluşturulması için yeni ve bütünleşik teknolojilerin kullanılması, programın süreç boyunca uygulanmasına yardım edecektir.

- **Dördüncü Aşama: E-Devlet Projelerinin Test Olarak Çalıştırılması**

Heeks'deki son aşama, e-Devlet projelerinin test edilmesidir. Bu aşamada, ilk adım projelerin testini tanımlamak ve sonra çalıştırmaktır. Açıkçası, bir e-Devlet projesinin test olarak uygulanması, nihai olarak uygulanması için eksikliklerin ve başarısızlıkların tespit edilerek düzeltilmesine imkân tanıyacaktır. Yeni Kamu Hizmeti Sunum Modeli, geleneksel hizmet sunum şeklinin yerini alacaktır.

1.3.2. Gartner'in Dört Aşamalı Olgusu

Gartner grubu tarafından tanıtılan olguda, e-Devlet kurulumuna dört aşamalı bir olgu sunulmuştur (Noman & Hebbbar, 2016):

- **Birinci Adım: Ortaya Çıkış (Web Varlığı)**

Bu aşamada, devlet kuruluşları e-Devlet kurulum temelini deneyimler. Örneğin, kuruluşun web sitesi bu aşamada tasarlanır ve kuruluşun bazı bilgileri halkın kullanımı için web üzerine yüklenir. Bu bilgiler organizasyonun farklı işlerinde hizmet sürecinin açıklanması, organizasyon formları, organizasyonun tarihçesiyle ilgili bilgiler, organizasyon birimlerinin hedefleri, nasıl organize edildikleri gibi konuları içerebilir. Geniş ve şeffaf bilgilendirme iyi yönetişimin göstergelerinden biridir ve bu durum aynı

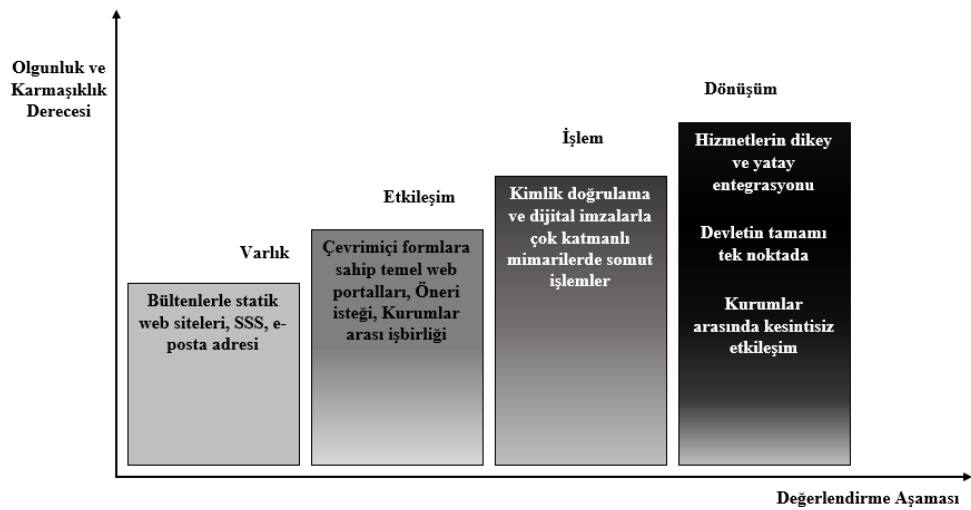
zamanda vatandaşların bilgiye erişim sürecini kolaylaştırır ve sonuç olarak devlet kuruluşlarının web sitelerinin değerlerini artırır.

- **İkinci Aşama: Etkileşim**

E-Devletin bu aşamadaki en önemli amacı, devlet ile vatandaşlar ve şirketler arasında yerel, internet ve e-posta yoluyla etkileşim kurmaktır. Vatandaşlar ve şirketler, kuruluşlara gitmeden elektronik iletişim araçlarını kullanarak form alma, doldurma ve gönderme, bilgi ve benzeri hizmetleri alma gibi hizmet sürecinin bir bölümünü alabilirler. Ayrıca, kamu kuruluşları arasındaki etkileşim, devlet bürokratik yapısının yatay ve dikey seviyelerinde kurulacak ve kuruluşlar zamanında veri ve bilgi alışverişinde bulunabileceklerdir.

- **Üçüncü Adım: İşlem**

İşlem aşamasında, vatandaşlar bazı devlet faaliyetleri için kâğıtsız hizmet sürecini deneyimleyebilir. Bu aşamadaki teknik ve örgütsel karmaşıklık seviyesi önceki aşamalardan daha yüksektir. Kamu kuruluşları için bu aşamadaki ana zorluklardan biri, sistemlerin güvenliğidir ve eğer buna dikkat edilmezse, ciddi hasara neden olabilir. Elektronik oylama, vergi ödeme, lisans alma veya uzatma gibi hizmetleri kullanarak devlet paydaşları e-Devlet işlem aşamasında, anlık olarak işlem yapabilir. Uzun ve devamlı süreçleri yeniden tasarlamak, sistem hatalarını en aza indirmek ve vatandaşların çevrim içi etkileşimlere olan güvenlerini artırmak, büyük dikkatle ele alınması gereken noktalardan bazılarıdır.



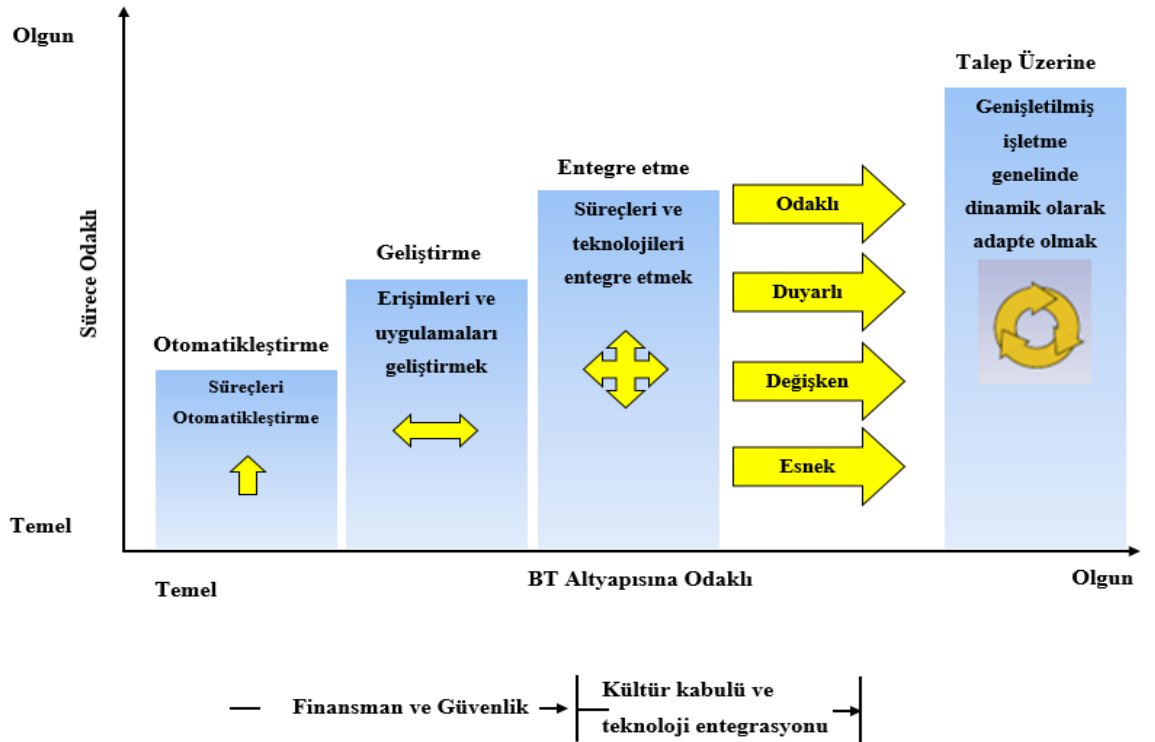
Şekil 1.3. Gartner'in Dört Aşamalı Olgusu (Finger & Rossel, 2006: 4)

- **Dördüncü Adım: Yeni Olguyu Kurmak (Dönüşüm)**

Bu aşamada, devlet yeni yaklaşımı geleneksel yaklaşımın yerini getirir. Ayrı ayrı bulunan sistemlerin entegrasyonu, kamu hizmetlerine tek noktadan erişim, süreçlerde ve yapılarda köklü bir değişim, devlet hizmetleri için yeni kültürün oluşumu, maliyet tasarrufu ve devlet ile vatandaş arasındaki boşluğun azaltılması, Gartner grubu olgusunun son aşamasının en önemli özelliklerinden bazılarıdır (Lee, 2010).

1.3.3. IBM'nin Dört Aşamalı Olgusu

Vatandaşlar sürekli olarak devletten beklentilerini nasıl yükselteceklerini öğrenirken, e-Devlet tamamen esnek, çıktılarına ve faaliyetlerinin sonuçlarına odaklanan bir dizi organizasyon hâline gelmelidir. Bunun için, devletler vatandaşların artan ihtiyaçlarını karşılamak için kapasitelerini artırmak zorundadır. Bu tür talep ve ihtiyaçlara cevap verebilecek bir ortam, açık ve ölçeklenebilir bir altyapı, yeni teknolojiler ve yeniden yapılandırma süreçleriyle tamamen özel ve hedefli bir uygulama gerektirir.



Şekil 1.4. IBM'nin Dört Aşamalı Olgusu (Al-Hashmi & Darem, 2008, P. 156)

Bu modele göre, e-Devlet olgunluğu 4 aşamada olabilir. Bu aşamalar, devletleri erişim aşamasından entegrasyon ve talebe odaklı sonuç aşamasına hareket ettirir. Son

aşama yüksek derecede hesap verilebilirlik ve dinamizme sebep olacaktır. Her aşamanın zorlukları ve endişeleri vardır.

- Birinci Aşama-Otomasyon: Bu aşama vatandaşlara ve web sitelerinin oluşturulmasına odaklanır ve gerçekten basittir.
- İkinci Aşama-Tanıtım ve Geliştirme: Devletler bu aşamaya ulaşmak için mevcut politika ve uygulamalarda çok fazla değişiklik yapmamalıdır.
- Üçüncü Aşama-Entegrasyon: Üçüncü aşamaya doğru ilerlemek zordur ve devletlerin iş süreçlerini dönüştürmek ve entegre etmek için derlenmiş ve entegre bir plana sahip olmaları gerekir.
- Dördüncü Aşama-Talep: Talep temelli bir model olan dördüncü aşamaya doğru ilerlemek için iş modeli dönüşümü, altyapı dönüşümü ve kültür dönüşümü olmak üzere iç yön göz önünde bulundurulmalıdır (Al-Hashmi & Darem, 2008).

1.3.4. Layne & Lee'nin Dört Aşamalı Olgusu

Layne ve Lee'nin dört aşamalı olgusu ABD'de yazarların görüş ve deneyimlerine dayanarak tasarlanmıştır. Fizibilite çalışmalarına göre, bu iki uzman, e-Devletin devrimci bir fenomen değil, evrimsel bir fenomen olduğu ve bu nedenle e-Devleti yerleştirmek için adım adım ilerlemenin gerekli olduğu sonucuna varmışlardır. Bu olgu, sırayla, kataloglama, işlem, dikey entegrasyon ve yatay entegrasyon olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamaların her biri, teknik ve örgütsel entegrasyon ve karmaşıklık boyutundan analiz edilebilir. E-Devlet başlangıçta düşük entegrasyon ve yüksek dağılım derecesinin yanı sıra küçük teknik ve örgütsel karmaşıklığa sahiptir, ancak ileri aşamalarda yüksek entegrasyon düzeyi ve yüksek teknik ve örgütsel karmaşıklığa sahip olacaktır (Layne ve Lee, 2001).

• Birinci Aşama: Kataloglama

E-Devlet kurulumunun ilk aşamasında, devlet, kamu kuruluşlarını çevrim içi varlığa teşvik etmeye çalışmaktadır. Bu aşamada kuruluşlar çevrim içi ortam oluşturur ve vatandaşların ihtiyaç duyduğu kurumla ilgili bilgileri, güncel bilgileri, kuruluş formları ve benzerin internet sayfalarına yüklerler. Bu web sitesi, vatandaşların ve şirketlerin ihtiyaç duydukları bilgileri arayabilecekleri ve gerekirse çevrim içi form alabilecekleri şekilde tasarlanmıştır. Devletin ağdaki varlığı vatandaşlara kolaylıklar sağlar ve aynı

zamanda devlete de faydalı olur. Devlet kurumlarının hizmet sektöründeki personelinin sorunlarından biri, müşteriye cevap vermektir. Bu bölümün kurulumuyla, müşteriye cevap vermek ve bilgi sağlamaktan sorumlu olan kamu çalışanlarının zamanının önemli bir kısmı açılır ve vatandaş kuruluşu gitmeden, web sitesinden soruların cevabını ve ihtiyaç duyduğu bilgileri elde edebilir. Böylelikle, çalışanlara ve vatandaşlara zaman tasarrufu sağlanır. Tabii ki, bazı vatandaşların internete erişememe olasılığı dikkate alınmalıdır ve devlet çevrim içi hizmetlerin yanında geleneksel yöntemle de hizmetleri sunmalıdır. Bu e-Devlet aşamasının kullanıcılar için işlevi, diğer aşamalarla karşılaştırıldığında asgari düzeydedir. Bu nedenle internet durumu diğer ilgili sitelere erişebileceği şekilde tasarlanmalıdır. E-Devletin başlangıç zorluklarından bazıları şu şekildedir: organizasyonun internet durumu, gerekli kaynakların tahsisi, çevrim içi bilgilerin tutulması ve korunması, bilgilerin geçici veya kalıcı olduğu ve gelişimlere ve stratejiye uygun olarak güncellenmesi (Rooks, Matzat ve Bert, 2017).

- **İkinci Aşama: İşlem**

İkinci aşama işlemdir ve ilk aşamaya kıyasla daha karmaşık ve daha fazla entegrasyon gerektirir. Bu aşama vatandaş ve devlet arasındaki ilişkide bir değişiklik yaratarak vatandaşın herhangi bir zamanda çevrim içi devlet hizmetlerine erişmesini ve daha az zaman ve para ile istenen hizmetleri almasını sağlar. Örneğin bir vatandaş e-bankacılık hizmetlerini kullanabilir, taksit veya faturalarını ödeyebilir veya çevrim içi hizmetler aracılığıyla lisansları yenileyip para cezalarını ödeyebilir. Elbette, bu işlemin miktarı arttıkça, devletin daha fazla entegrasyona ihtiyacı olacaktır. Şu anda, vatandaş ve devlet arasındaki ilişki tamamen çift yönlüdür ve devlet, vatandaşa çevrim içi hizmetler ve kolaylık sağlayarak daha aktif bir rol oynayacaktır. İlk aşama gibi, bu aşamada da e-Devlet bazı zorluklarla karşı karşıya kalacaktır.

İşlem aşamasında, e-Devlet entegre bir sisteme sahip değildir ve sistem dağınık bir durumdadır. Örneğin il düzeyinde doktor lisansı ile ilgili veri tabanı, ülke düzeyindeki veri tabanı ile ilişkili olmayabilir (Layne ve Lee, 2001).

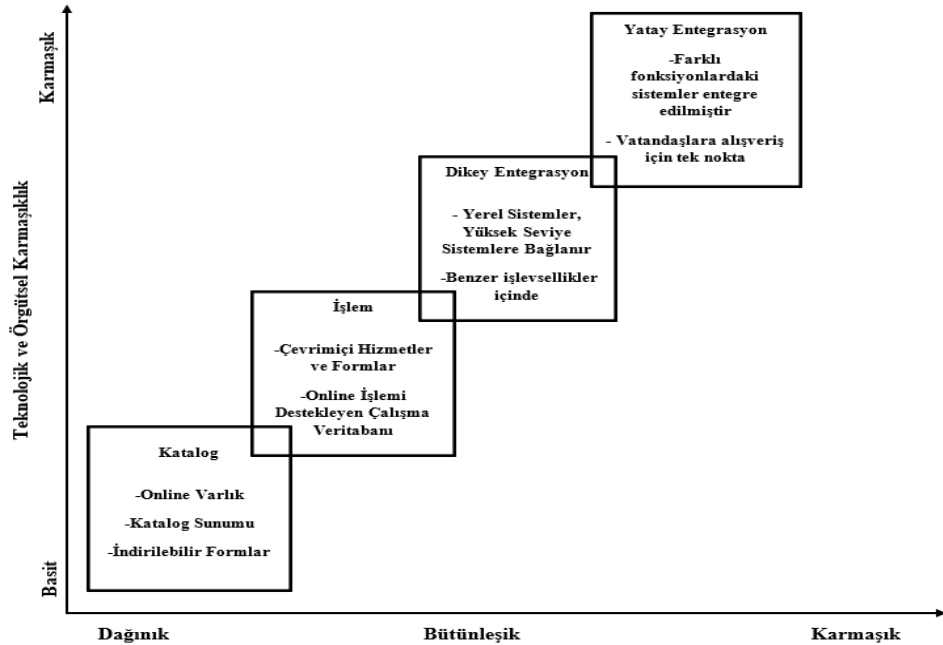
- **Üçüncü Aşama: Dikey Entegrasyon**

E-Devletin kurulumunun üçüncü aşaması, dikey entegrasyondur. Bu aşamada devletin farklı düzeyleri birbirine bağlanır ve bu durum meta düzey kontrol imkânı sağlar. Örneğin bireysel sigorta bilgi sistemleri farklı düzeylerde entegre edilirken, girilen sigorta

bilgileri yerel düzeyde kaydedilir. Veri tabanları ile bağlantı kurularak merkez düzeyinde kaydedilir ve her türlü değişim de tekrar tüm sistemde uygulanır. E-Devlet kurulumunun üçüncü aşamasının en önemli zorluğu, teknik ve organizasyonel karmaşıklığın yüksek olması ve sistemler arasında iletişim kurmaktır.

• Dördüncü Aşama: Yatay Entegrasyon

Bu olguya göre yatay entegrasyon e-Devlet kurulumunun son aşamasıdır. Yatay entegrasyon, bir sistemin farklı fonksiyonlara entegre edilmesini ifade eder, böylece bir işlem farklı organizasyonlar tarafından otomatik olarak kontrol edilebilir. Yatay entegrasyon, farklı bölümlerde bulunan veri tabanlarının birbiriyle iletişim kurmasını ve bilgilerin birbirleri arasında paylaşımını sağlar. Böylece bir kuruluş tarafından elde edilen bilgiler, tüm devlet departmanlarına gönderilir. Bu aşamada teknik ve yönetsel olarak iki ana zorluk bulunmaktadır. Teknik zorluk olarak e-Devlet, devletin farklı düzeylerini ve farklı işlevlerini bütünleştirmek için genel olarak veri tabanları ve sistemler arasında entegrasyon kurması gerekmektedir. Yönetim zorluğu olarak yatay entegrasyon için yöneticilerin zihniyet çerçevelerini değiştirmek gerekmektedir. Ancak geleneksel olguda görünen görevsel yapı nedeniyle ada zihniyeti oluşmuştur ve bu da e-Devletin ihtiyaçlarıyla uyumuyor.



Şekil 1.5. Lynne ve Lee'nin Bakış Açısından E-Devlet Gelişiminin Boyutları ve Aşamaları

(Kaynak: Layne ve Lee, 2004: 124)

1.3.5. Birleşmiş Milletler'in Beş Aşamalı Olgusu

Bu beş aşamalı model, Birleşmiş Milletler'deki ülkelerin e-Devletlerinin gelişimini değerlendirmek üzere 2001 yılında Amerika Birleşik Devletleri Kamu İdaresi Birliği ve Birleşmiş Milletler Genel Ekonomi ve Kamu Yönetimi Birimi tarafından sunulmuştur (Al-Hatib, Hala, 2009: 4). Bu olgunun aşamaları şu şekildedir:

- **Birinci Adım: Ortaya Çıkış**

Bu aşamada, birbirinden bağımsız birkaç çevrim içi site kamu kurumları tarafından oluşturulur ve bazı bilgiler bu sitelerin üzerlerine yüklenir. Bu web sitelerine yüklenen bilgiler sınırlı, temel ve statiktir. Bu bilgiler arasında ve konumlarında tutarlılık yoktur.

- **İkinci Adım: Gelişim**

Bu aşamada, bilgi noktalarındaki bilgiler önceki durumdan daha fazla tutarlıdır. Bu aşamadaki bilgilerin bir başka özelliği de güncellenmeleridir.

- **Üçüncü Aşama: Etkileşim**

E-Devlet kurulumunun üçüncü aşamasında, kullanıcılar devlet yetkilileri ile iletişim kurabilir, taleplerini dile getirebilir ve gerekli formları kuruluşun internet sitesinden alabilir.

- **Dördüncü Aşama: İşlem**

İşlem aşamasında, e-Devlet kullanıcıları devlet hizmetlerinin ücretini ödeyebilir ve internet üzerinden kamu kesimi ile herhangi bir finansal işlem yapabilir (Homan, 2004).

- **Beşinci Aşama: Entegrasyon**

E-Devletin kurulumunda son aşama olan bu aşamada devlet, tutarlı ve bütünlüklü bir hâl alır ve önceki aşamaların dağınık hâlinde, bütünlüklü ve tutarlı hâle değişir. Bu aşamada vatandaşlar tüm devlet hizmetlerini entegre bir şekilde ve kuruluşların fiziksel sınırlarının ötesinde elde edebilirler. Kamu sektörü kuruluşların faaliyetleri entegre edilmiş olup vatandaşlar çeşitli kuruluşlara gitmeden çevrim içi hizmetlere erişebilirler. E-Devlet kurulumunda daha önceki aşamalarda görülen başarısızlıkların giderilmesi ve devletin daha gelişmiş hizmetler sunabilmesi bekleniyor. Örneğin ilk aşamada web sitelerine yüklenen bilgilerin güncel olmaması; devlet kurumları arasındaki koordinasyonun yeterli olmaması ve diğer bazı sorunların bulunması nedeniyle

kullanıcıların gerçek ihtiyaçlarını karşılayamıyordu. Ancak bilgilerin güncel olmaması ve dinamizm eksikliği sorunları ikinci aşamada giderilerek e-Devlet daha yararlı bilgiler ve daha az kısıtlama ile kullanıcılar tarafından kullanılmaya başlandı. Üçüncü ve dördüncü aşamalarda, e-Devlet yöneticileri devlet kurumları ve vatandaşlar arasında daha dinamik bir çevrim içi iletişim kurmaya çalışmakta ve kullanıcılara kamu hizmetlerine daha hızlı ve kolay erişmelerini sağlamaktadır. E-Devlet kurulumunun son aşamasında, devlet kurumları gerekli altyapıyı güçlendirerek ve koordinasyonu sağlayarak son kullanıcılara eksiksiz ve entegre bir şekilde devlet hizmetlerini sunmaktadır.

1.3.6. Wescott'ın Altı Aşamalı Olgusu

Bu olguya dayanarak e-Devlet kurulumu altı aşamada gerçekleşir:

- **Bir e-posta ve iç ağ sistemi oluşturmak**

Bu aşamada, devlet, iç ağ ve e-posta sistemi oluşturarak e-Devlet kurulumuna yönelik ilk adımları atar. Organizasyonun iç ağı, organizasyon içindeki birimler arasında bilgi alışverişinde bulunma ve bilgi toplama maliyeti ile personel masraflarını azaltır ve organizasyon verimliliğini artırır.

- **Bilginin halka açık olmasını ve kurumlar arası erişimini mümkün kılmak**

Devlet, e-Devlet kurulumunun ikinci aşamasında, bilgiye genel ve kurumlar arası erişimi mümkün kılar. Bu tür bir erişim genellikle internet üzerinden sağlanır.

- **İki yönlü iletişimi mümkün kılmak**

Bu aşamada bilgi teknolojisi kullanıcıları, devletle iki yönlü bir iletişim kurabileceklerdir. Kuruluşların ve üst düzey hükûmet yetkililerinin telefon, faks ve e-posta numaraları kuruluşların internet sitesinde yer almaktadır ve devlet vatandaşları iki yönlü olarak iletişim kurmaya ve e-posta gönderip almaya teşvik etmektedir.

- **Değer alışveriş imkânı**

Dördüncü aşamada, BİT vatandaşlara devlet kurumları ile mali işlemlerini yapmak için ve vergi ödemek, vize başvurusu yapmak, sertifikayı uzatmak, su, elektrik ve telefon faturalarını ödemek gibi alanlarda kuruma gitmeden daha basit ve esnek bir yol sunmaktadır.

- **Dijital Demokrasi**

E-Devletin demokratik işleyişiyle ilgili olan bu aşamada, bilgi ve iletişim teknolojilerinin geliştirilmesi ve kullanılması ile vatandaşların yönetime ve kamu süreçlerinin yönetimine en aktif bir şekilde katılımı sağlanmaktadır. Bu aşamada, vatandaşların kamu kesimi aktörlerinin politika ve davranışlarına ilişkin görüşleri toplanır ve çevrim içi seçim ve oylama yapılır. Diğer yanda da hesap verebilirliği, sorumluluk sahibi olmayı ve insan hakları desteğini geliştirmektedir.

- **Bütünleşik Devlet**

Bu aşamada, devlet kurumlarının bilgi ve hizmetleri portal üzerinden sorunsuz bir şekilde vatandaşlara sağlanmaktadır. Yeni geliştirilen olguda, birimlerin yapısı ve merkezi kamu hizmeti sağlayıcılarına yönelen kullanıcılar için kamu hizmeti süreçleri görülememektedir ve temel olarak vatandaşın, hangi birim veya kuruluşun hizmet sağladığını bilmesine gerek yoktur. Bu aşamada, e-Devlet, farklı işlevlere sahip sistemleri entegre eder, diğer bir deyişle yapı entegrasyonunu dikey ve yatay seviyelerde mükemmel bir şekilde gerçekleştirir (Fath-Allah ve ark. 2014: 77).

1.4. E-DEVLETİN FAYDALARI

E-Devlet yalnızca devlet için değil; vatandaşlar, özel sektör, devlet çalışanları ve diğer ülkelerde yaşayan ve göçmenler için de yararlıdır.

- **E-Devletin özel sektöre sağladığı faydalar**

1. Özel sektörle ortaklığın ve iş birliğinin artırılması
2. E-tedarik kullanılarak daha hızlı, daha az maliyetli ve daha güvenlidir tedarik
3. Daha kolay para aktarmak ve fonları doğru bir şekilde yönetmek
4. Kamu ve özel sektör satıcıları arasında iletişim kolaylığı
5. E-ticaret için uygun bir platform oluşturmak
6. Özel sektörün maliyetlerinin azaltılması ve bunun sonucunda toplumun ekonomik büyümesi (Chen, 2002: 225).

- **E-Devletin vatandaşlara sağladığı faydalar**

1. Kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması

2. Kamu hizmetlerinin uygun şekilde dağıtılmasından dolayı vatandaşların durumunun iyileştirilmesi
3. Kamu hizmetlerinin vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanması
4. Kamu hizmetlerinde çeşitliliğin artırılması
5. Özel gruplara hizmet sağlama imkânı
6. Vatandaşlara doğrudan ve acil hizmet sağlama imkânı
7. Vatandaşlara yönelik kamu hizmetlerinin maliyetini azaltmak
8. Devletin hizmet ve bilgi sağlama hızının artırılması (Zhang, Dawes ve Sarkis, 2005).

- **E-Devletin devlete sağladığı faydalar**

1. Devlet maliyetlerinin azalması
2. Devlet yapılarının esnekliğinin artırılması ve zaman içindeki değişikliklere uyum sağlaması
3. İhlallerin ve idari yolsuzluğun azaltılması
4. Vatandaşların katılımının artırılması
5. Hükûmetin şeffaflığının artırılması
6. Yerel yönetimin azaltılması
7. Demokrasinin temellerinin güçlendirilmesi
8. İdari ve devlet bürokrasisinin düzeltilmesi
9. Devlet hesap verebilirliğinin artırılması (Priya, Singh ve Bhaskar, 2015: 34).

- **E-devletin çalışanlara sağladığı faydalar**

1. Personel faaliyetlerini kolaylaştırması
2. Vatandaşlar ve kamu kuruluşları arasındaki iletişimin en uygun hâle getirilmesi
3. Çalışanların bilincini ve bilgisini artırmak

- **E-dDevletin diğer ülkelerden gelen göçmenlere sağladığı faydalar**

1. Sosyal, kültürel ve siyasal konular hakkında bilgi edinilmesi
2. Yabancı devletlerle iletişim kolaylığının artırılması

E-Devlet kurulumunun başka yararları da olabilir:

- **Hükûmete erişim imkânının artırılması:**

E-Devlet kullanımı, vatandaşlara 7/24 devlet hizmetlerinden yararlanma imkânı sağlar. Geleneksel yöntemlerin yanı sıra, vatandaşlar telefon, faks, yazışma ve diğer araçlar aracılığıyla devletle iletişim kurabilirler. Günün her saatinde internet üzerinden hizmet sunmak, vatandaşların memnuniyetini artırır.

- **Memnun ve bilgili vatandaşların bulunması:**

Vatandaşlar yeni hizmetlerden memnuniyet duyarlar. Vatandaşlara bilgi ve hizmetlerin zamanında sağlanmasıyla daha fazla memnuniyet sağlanmış olur ve hükûmete yardım konusunda katılımlarını artırır. Ayrıca hükûmetin vatandaşlara hesap verebilirliği de artar. Unutmayalım ki devletin amacı vatandaşların işlerini ve onlar arasındaki etkileşimi kolaylaştırmaktır.

- **Belirli iş süreci ve performans iyileştirmesi:**

E-Devlet kurulmasında herhangi bir işlem yapılmadan önce, işin ağ üzerinden nasıl en iyi şekilde yapılacağı ve hizmet sunmanın en etkili yöntemine erişmek için iş süreçlerin analiz edilmesi gerekmektedir. E-Devlet otomasyon yoluyla uygulandığından performans artar.

- **Verimlilikte gelişim ve operasyonda entegrasyon:**

E-Devlet, kurumlar içinde bile operasyonları entegre eder ve ulusal düzeyde verimliliği artırır.

1.5. E-DEVLETİN BAŞARILI UYGULANMASINDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

E-Devletin büyümesi ve gelişimi sosyal, kültürel, siyasal ve teknik açıdan çok karmaşıktır. Bir e-Devletin kalitesi, hükûmet politikası ve bilgisi, kullanıcı sayısı ve motivasyon ve eğitim seviyesi gibi çeşitli faktörlere bağlıdır.

E-Devletin elde edilmesi için, toplum ve kültürden etkilendiğinin ve ayrıca gelecekteki zorlukların göz önünde bulundurulması gerekir. Ayrıca, e-Devletin devamı için etkili sebeplere dikkat edilmeli ve hükûmetler uygun politikaları oluşturmalı ve uygulamalıdır. Bu nedenle, e-Devletin kurulmasında ve uygulanmasında başarılı

olabilmek için kültürel ve kurumsal düşünceler de dikkate alınmalıdır (Schuppan, 2009: 120).

Stowers, başarı oranını belirlemek için önce e-Devlet faaliyetlerine ayrılacak kaynakların değerlendirilmesi gerektiğine inanmaktadır. İkincisi, çıktıların incelenmesini ve nihayetinde vatandaşların ve çalışanların memnuniyet düzeyini, devlet web sitelerine yapılan referansları ve web sitelerini kullanmak için bekleme sürelerini değerlendirme temeli olarak kabul etmektedir (Stowers, 2004: 76). E-Devletin başarılı bir şekilde kurulması için dikkat edilmesi gereken hususlardan bazıları şunlardır:

- Toplum üyelerinin okuryazarlığını geliştirmek için farklı toplum sınıfları için farklı yöntemlerle uygulamalı eğitimin geliştirilmesi
- Daha çok insan, özellikle de gençlerin yeni teknolojiler ve uygulamalar hakkında bilgi edinebilmesi için seminerler, sergiler düzenlemek, dergiler yayınlamak ve benzeri
- Eğitim ve kültür gelişimi için uzaktan eğitim ağları oluşturmak ve kurmak
- Yöneticilerin eğitime özel dikkat
- İzleyicinin ihtiyaçlarına göre insanlarla etkileşimde çeşitlilik ve esneklik
- İnsanlara karşı duyarlılık sistemlerinin sağlanması
- E-Devletin sosyal, çevresel, eğitimsel ve kültürel konulardaki etkilerini göz önünde bulundurmak
- Organizasyonun farklı seviyelerinin bilgi ihtiyaçlarını belirlemek
- E-Devlet kurulumunun önündeki engelleri incelemek ve bunları ortadan kaldırmaya çalışmak
- Personele, değişime yönelik potansiyel dirençlerini en aza indirmek amacıyla, modern teknolojiyi ve elektronik çalışma ortamını daha iyi tanımasını için hizmet içi eğitim kurslarının verilmesi
- Kapsamlı reklamcılık
- İnsanların sağlanan elektronik hizmetlere ve işlemlere güvenini artırmak (Al-rawahna, Chen & Hung, 2018).

1.6. E-DEVLETİN KARŞILAŞTIĞI ENGELLER VE ZORLUKLAR

Bilgi, devletin gücünün ve yetkisinin bir parçasıdır. Öte yandan, e-Devlet kabul edilirse, devlet bu bilgiyi müşterileriyle (insanlar ve özel sektör işletmeleri) paylaşmak zorunda kalır. Bu nedenle, devletin kendisinin ve devlet kurumlarının e-Devlet oluşumunun önündeki en büyük engel olabileceği söylenebilir. Yukarıda belirtilen önemli engelle ek olarak aşağıda sıralananlar da e-Devlet engelleri olarak da sayılabilir:

- Devletin gizli bilgilerinin korunması ve ticari temsilcilerin, insanların finansal bilgilerine erişiminin önlenmesinde yaşanan sorunlar
- Devlet verileri olarak yanlış bilgilerin oluşturulması
- Çeşitli veri tabanlarını güncel tutmak için gerekli insan kaynakları ve araçlarının yetersizliği
- Web sitesi oluşturma maliyetleri
- Organizasyonun üst düzey yöneticilerinin e-Devlet oluşumunu desteklenmemeleri
- E-devlet oluşumuna yönelik ihtiyaç hissinin eksikliği
- Böyle bir e-devleti, ülke genelinde ağlar ve bilgi merkezleri kurma, sürdürme ve geliştirme maliyetleri
- BİT konusunda uzman personel eksikliği;
- Müşterilere, bilgilerin nasıl sağlanacağı;
- Gizli olan ve olmayan bilgilerin sınıflandırmasında yetersizlik;
- Kişi ve kuruluşların kişisel bilgilerinin korunmasına ilişkin sorunlar;
- Kullanıcıların e-Devlete erişmelerine yönelik çözümler;
- Kullanıcıların bilgisayar okuryazarlığı eksiklikleri;
- Devleti elektronik hâle getirmek için kuruluşların bilgilerini analiz etme ve yeniden yapılandırma sorunları (Naghshineh, 2007: 16).
- Elektronik yönetim için gelişmiş ve tekniksel yönetime ihtiyaç vardır (Schwester, 2009).

Teknoloji bilgi ve becerilerinin eksikliği, finansal kaynak kısıtlamaları, proje riski, tereddüt ve şüphe, bilgi ve güvenlik gizliliği endişesi, altyapıdaki zayıflıklar ve kültürel ve yapısal sorunlar da diğer engeller olarak sayılabilir. E-Devletin araştırılması ve uygulanmasında, teknolojik, ekonomik, finansal ve vatandaşlar, yöneticiler ve

Çalışanların bakış açılarındaki kısıtlamalar dâhil olmak üzere pek çok engel yazılabilir (Fidan, Yıldırım ve Yılmaz, 2016).

1.7. E-HAZIRBULUNUşLUK DEĞERLENDİRME MODELLRİ

E-hazırbulunuşluk, e-Devleti kurulumunun ön koşullarından biridir. E-hazırbulunuşluk ve e-Devletle olan ilişkisi, kamu yönetimi söz konusu olduğunda, akla bir tarafı devlet ve diğer tarafı vatandaş ve sivil toplum kuruluşları olan bir süreklilik gelir. Bu nedenle, devleti bir dünya ağına yönlendiren ve devletle yakın bir ilişkisi olan toplum ve sivil toplum kuruluşları ihmal edilemez. E-Devletin, elektronik topluluğa ihtiyaı vardır ve etkinliği; çevrim içi hizmetlere olan talebe ve artan çevrim içi hizmetlere göre topluluğun e-hazırbulunuşluk artışına bağlıdır. E-hazırbulunuşluk, modern çağa ve ağ dünyasındaki etkinliklere giriş platformudur. Bu nedenle, bir topluluğun i koşullarına uygun elektronik değerlendirme modellerinin tasarımı, e-hazırbulunuşluk düzeyini ölçmek ve kaldıraç noktalarını belirlemek için çok önemlidir. Bu yöntem ile sağlanan tanıklık, kamu kurumu yöneticisinin en uygun kararları almasına yardımcı olur ve bilimsel mantığı, iş ağı olgusuna yönelme sürecinde yönetici hâle getirir. Bu olguların hiçbiri tam olmasa da ve topluluğun e-hazırbulunuşluk seviyesinin tam bir resmini sunmasa da, bu olguların her birinin kendine has özellikleri vardır.

İşte burada Asya Pasifik Ekonomik İşbirliği (The Asian Pacific Economic Cooperation - APEC), Bilgisayar Sistemi Politikası Projesi (The Computer System Policy Project - CSPP) ve Mcconell modelleri kısaca açıklanmıştır.

1.7.1. APEC Modeli

Bu model 2000 yılında Asya-Pasifik Ekonomik İşbirliği Teşkilatının E-Ticaret Liderlik Komitesi tarafından sunulmuştur. Bu modele göre, serbest ticareti olan, ihracat kısıtlaması olmayan ve uluslararası standartları ve ticaret anlaşmalarını kabul eden bir ülke e-hazırbulunuşluğa sahiptir. Bu model çerçevesinde e-hazırbulunuşluk gelişim düzeyi, 100 adet çoktan seçmeli soru ile incelenir ve bu sorular altı faktöre vurgu yaparak düzenlenir: 1. Teknoloji altyapısı (hız, fiyatlandırma, erişim, pazar rekabeti, endüstriyel standartlar, yabancı yatırım). 2. Ağ servislerine erişim (bant genişliği, endüstri çeşitliliği, ihracat kontrolü, kredi kartı ayarları). 3. İnternet kullanımı (işletme, devlet ve evde

kullanımı). 4. Geliştirme ve kolaylaştırma (endüstri standartlarının liderliğiyle). 5- İnsan kaynakları becerilerinin geliştirilmesi (BİT eğitimi, iş gücü). 6. Dijital ekonominin geliştirilmesi (vergi ve tarifeler, sanayi öz düzenlemeler, devlet düzenlemeleri, tüketici güveni) (Sanaei, 2014: 252).

1.7.2. CSPP Modeli

Model 1998 yılında bir bilgisayar sistemi politika çerçevesi biçiminde sunulmuştur. CSPP, ABD teknoloji şirketlerinin altı üst düzey yöneticisinden oluşan bir ekiptir. Bu grubun tanımına göre, rekabetçi bir pazarda yüksek hızlı erişim ve sürdürülebilirliğe sahip olan, okullarda, devlet kurumlarında, işletmelerde ve evlerde bilgi ve iletişim teknolojilerine sahip olan, kullanıcı gizliliği korunan, çevrim içi etkileşimlerin güvenliği de yüksek düzeyde olan ve devletin tutumu ağ bağlantısı seviyesini artırmak ve geliştirmek olan toplumlar e-hazırbulunuşluğa sahiptir.

Bu modelin endeksleri, hizmet sağlayıcılar, erişim hızı ve hükûmet politikası arasındaki rekabeti incelerken, aynı zamanda evler, okullar, şirketler ve devlet kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Değerlendirme, ağ altyapısı, yerel ağlara erişim, uygulamalar ve ağ hizmetleri, maliyet tasarrufu ve ağ ekonomisi ve küresel ağ tesislerinin çerçevesi içinde de gerçekleştirilir (Nur Mardhiyah ve Hafez, 2011: 217).

1.7.3. Mcconell Modeli

Bu model 2000 yılında Uluslararası Bilgi Teknoloji Hizmetleri Birliğinin iş birliği ile McConnell tarafından sunulmuştur. Bu modele göre, okullarında, işletmelerinde, kurumlarında ve evlerinde bilgisayar bulunan, rekabetçi pazarlara güvenli erişim sağlayan, okullarında bilgi teknolojileri eğitimi veren, nitelikli iş gücüne, yaratıcılık kültürüne, kamusal-özel kurumların birbiriyle ortaklıklarına, devlette şeffaflığa, uygulanan hukuk sistemine, güvenli bir ağa dayanarak elektronik imzalarla bireylerin ve yasaların mahremiyetine sahip olan ülkeler e-hazırbulunuşluğa sahiptir. Bu modelde beş ana faktör ve çeşitli alt endekse dayalı değerlendirme gerçekleşir.

1.Bağlanma kabiliyeti (altyapı, erişim ve erişim maliyeti). 2. Elektronik liderlik (Hükûmet politikaları ve yasaları). 3. Bilgi güvenliği (entelektüel sermaye, gizlilik

koruması ve elektronik imza). 4. Beşerî sermaye (BİT ile ilgili eğitim, eğitimli iş gücüne erişim). 5. Elektronik iş ortamı (rekabet, politik ve ekonomik istikrar, yabancı yatırım, finansal altyapı). Bu faktörler, modelin e-hazırbulunuşluk durumunu değerlendirmenin ana faktörleri ve alt endeksleridir (Sanaei, 2014: 252; Rizk, 2004: 4; Beig, Montazer ve Ghavamifar, 2007).

1.8. E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSİ

Her iki yılda bir kere, Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı, e-Devlet gelişimi alanındaki ülkelerin performansı hakkında bir rapor yayımlar. Bu rapor e-Devlet programlarının oluşturulmasında politika yapıcıları için bilgi sağlar. E-Devlet gelişim endeksi (E-Government Development Index - EGDI) kullanılarak devletlerin kamu hizmetleri için BİT kullanma istekliliği ve kapasitesi değerlendirilmektedir (Agboh, 2017).

Yapılan inceleme, ülkelerin ve coğrafi alanların gelişimi sürecinde ortak konulara ve farklı stratejilere dair bakış sağlar. Ülkelerin dünyadaki ilerlemelerini izleyerek bu inceleme, üyelerin e-Devlet planlarını geliştirmedeki zorluklarını daha iyi anlamaya çalışır. Bu zorluklardan bazıları şu şekilde sıralanabilir:

1. E-Devlet kullanma kültürü nasıl geliştirilir ve hizmetlere eşit erişim nasıl sağlanır?
2. Kaynaklar, tüm fırsatlardan faydalanmak amacıyla, yeni teknolojilerin geleneksel gelişim modelleriyle bütünleştirmek için nasıl kullanılır?
3. Yetersiz insan kaynakları, uygun olmayan altyapı, diller ve uygunsuz içerik gibi sorunların üstesinden gelebilmek için e-Devlet politika ve stratejileri nasıl geliştirilir (Hajdin ve Vrcek, 2010)?

Geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi, bu inceleme BİT'in gelişmelerdeki kritik rolünü vurgulamakta ve BİT ile e-Devletin potansiyel rolünün tam olarak anlaşılmadığı ülkeleri belirlemektedir. E-Devlet gelişim endeksi, 193 BM üye devletinin hepsinin çevrim içi varlığına ilişkin uzman görüşlerini değerlendirmeye dayanmaktadır ve ulusal web sitelerini, e-Devlet politikalarının ve stratejilerinin ülkeler tarafından genel olarak nasıl kullanıldığını ve özel olarak gerekli hizmetlerin sağlandığını değerlendirmektedir.

Orijinal model yıllar içinde değişmemesine rağmen, bu değerlerin tam anlamları, e-Devlet ve teknoloji ilerlemesindeki potansiyel değişiklikleri yansıtmak için bir rapordan diğerine değişmiştir.

Kısacası, Elektronik Devlet Gelişim Endeksi (EGDI), e-Devletin üç önemli boyutunun ağırlıklarının ortalama puanlarıdır: çevrim içi hizmetlerin endeksi (OSI), telekomünikasyon altyapısının endeksi (TII) ve beşerî sermaye endeksi (HCI). Bu boyutların, bağımsız olarak analiz edilebilmesi için ölçüm kriterleri vardır (Agboh, 2017: 8).

E-Devlet gelişim endeksini hesaplama formülü aşağıda sunulmuştur:

$$EGDI = 1/3(OSInormalized + TIInormalized + HCIInormalized)$$

(UN, E-Government in support of sustainable development, 2016: 135)

Üç boyutlu endeksleri normalleştirmeden önce, e-Devlet gelişim endeksinin her üç boyuttaki endekslere eşit şekilde atanmasını sağlamak için endekslerin her birinde Z puanı için bir standardizasyon prosedürü yapılır. Bu amaçla, her endeks standart bir Z puanına dönüştürülebilen karşılaştırılabilir bir varyansa sahiptir. Standardizasyon olmadan, e-Devlet gelişim endeksi, daha fazla varyans ve dağılıma gösteren bir endekse büyük ölçüde bağlı olabilir. Z skorunun standartlaştırılmasından sonra, eşit ağırlıklar endekslerinin eşit öneme sahip olması anlamına gelen toplam aritmetik ortalama, uygun bir endeks olacaktır. Aşağıdaki formül endeks puanlarını standartlaştırmak için kullanılır:

$$X_{new} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

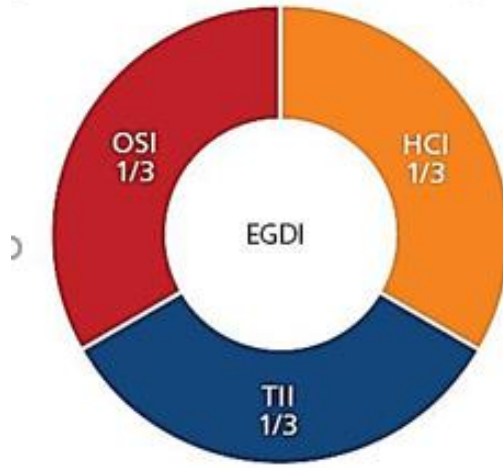
x: Standartlaştırılacak ham puandır.

μ : Nüfusun ortalamasıdır.

σ : Nüfusun standart sapmasıdır.

(UN, E-Government in support of sustainable development, 2016: 135)

Daha sonra her bir indeksin genel değeri 0 ile 1 arasında olması için normalleştirilir. Genel e-Devlet gelişim endeksi, üç endeksin ortalamasından elde edilir ve Şekil 1.6'da e-Devlet gelişim endeksinin genel diyagramı gösterilmiştir.



OSI – Çevrimiçi Hizmetlerin Endeksi

TII - Telekomünikasyon Altyapısının Endeksi

HCI – Beşerî Sermaye Endeksi

EGDI – E-Devlet Gelişim Endeksi

Şekil 1.6. E-Devlet Gelişim Endeksleri
(UN, E-Government in support of sustainable development, 2016: 134)

1.8.1. Telekomünikasyon Altyapısının Endeksi (TII)

Araştırmalar, düşük ve orta gelirli ülkeler için geniş bant nüfus oranlarındaki her 10 puan artışın, ekonomik büyüme üzerinde %1,38 etkisi olduğunu göstermiştir. On yıl önce, gelişmekte olan ülkelerde her 100 kişi için sadece sekiz cep telefonu vardı. Oysa bugün, nüfusun neredeyse %90'ı cep telefonuna sahiptir. Böylece daha önce toplumda katılımı olmayan on milyonlarca insan için tam olarak toplumda katılım ve diğer insanlarla etkileşim fırsatı sağlanmıştır. Bu nedenle, mobil geniş bantın her ülkede telekomünikasyon altyapısı üzerindeki etkisi önemlidir. Verilere göre, 2014 yılında, telekomünikasyon altyapısı hesaplamasına mobil geniş bant abonelik endeksi de eklenmiştir. Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi (TII) aşağıdaki beş endeksin ortalamasıdır:

- 100 vatandaş başına düşen internet kullanıcı sayısı
- 100 vatandaş başına düşen sabit hat sayısı
- 100 vatandaş başına düşen mobil abonelik sayısı
- 100 vatandaş başına düşen mobil geniş bant aboneliği sayısı
- 100 vatandaş başına sabit geniş bant aboneliği sayısı (United Nations, 2017: 3)

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU), bu alt endekslerin her biri için ana veri kaynağıdır. Bu alt endekslerin her biri, Z puanı yöntemiyle standardize edilmiştir ve böylece her alt endeksin Z puanı elde edilmiştir.

1.8.2. Beşerî Sermaye Endeksi (HCI)

2014 yılı çalışmasında, beşerî sermayesi endeksini güçlendirmek ve bin yıllık hedefleri ve BM Genel Sekreteri'nin gençliğin yüksek eğitimden ve yüksek kaliteli eğitimden yararlanması ve yaşamın ilk aşamalarından lise dönemine kadar becerilere yönelik eğitime ilişkin raporunda yapılan çağrıya ulaşılmasına yardımcı olmak için, okula girmek için beklenen yıllar ve ortalama okulda olma yılları başlığı altında bu endekse iki yeni alt endeks daha eklenmiştir (Hussein & Pusatli, 2017). Dolayısıyla, Beşerî Sermaye Endeksi, aşağıda tanımlanan dört alt endeksin birleşimidir:

Yetişkin okuryazarlığı oranı: Bu alt endeks, günlük hayatta kullanılan basit kısa cümleleri anlayabilen, okuyabilen ve yazabilen 15 yaş üzeri insanların yüzdesidir.

Brüt kayıt oranı: İlk, orta ve üniversite dönemlerine kayıtlı olan kişilerin, her döneme kaydolabilen toplam kişi sayısına göre oranıdır.

Öğrenim için beklenen yıllar: Bir çocuğun gelecekte okula gitmesi için beklendiği toplam yıl sayısıdır.

Ortalama eğitim yılı: Ülkenin yetişkin nüfusu tarafından tamamlanan eğitim için ortalama yıl sayısı (25 yıl üzeri) (sınıfta kalma dönemleri hariç).

Beşerî sermaye endeksi, sıralanan bu dört alt endeksin ortalama ağırlığıdır. Telekomünikasyon Altyapısı Endeksinin hesaplaması gibi, dört alt endeksin her biri önce Z-puan yöntemi ile standartlaştırılmıştır. Bu ağırlıklı ortalama yetişkin okuryazarlığı oranı üçte biri ağırlığa ve diğer üç alt endeks dokuzda iki ağırlığa sahiptir.

$$\begin{aligned}
 HCI = & \frac{1}{3} \times \text{Adult literacy rate Zscore} + \frac{2}{9} \text{Gross enrollment ratio Zscore} \\
 & + \frac{2}{9} \text{Expected years of schooling Zscore} \\
 & + \frac{2}{9} \text{Mean years of schooling Zscore}
 \end{aligned}$$

(UN, E-Government in support of sustainable development, 2016: 135)

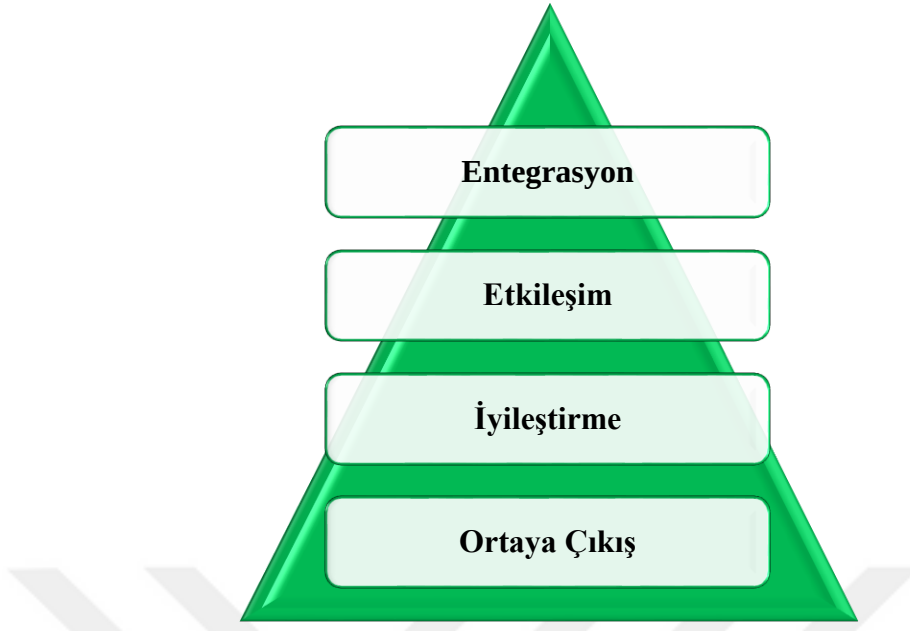
Son olarak HCI bileşiği değeri normalleştirilir. Bu böylece, her ülke için mevcut ülkeler arasındaki en düşük bileşik değerden çıkarılır ve bu değer tüm ülkeler için birleştirilmiş değerler aralığına bölünür.

1.8.3. Çevrim İçi Hizmet Endeksi

2014 yılındaki yükseliş eğilimleri, geçmiş yıllara göre, aşağıdakilere odaklanan yeni ilerlemeleri içermektedir:

- Hizmet sunumunda hesap verilebilirlik ve bütünlük için yönetim yöntemindeki mutabakatın artan önemi
- İlgili konuların ortamında vatandaşlara bilgi ve hizmet sağlamak için e-Devlet kullanımı
- E-Devletin yoksullar, çocuklar ve ergenler, kadınlar, azınlıklar ve diğerleri gibi hassas gruplar için etkili çevrim içi hizmetler sunmaya vurgu yaparak elektronik altyapı ve dijital uçurumun çözülmesindeki rolü
- Hizmetlerin kullanılmasına, birden fazla kanaldan hizmet sağlanmasına, açık hükûmet verisine ve elektronik tedarike vurgu yapmak
- E-katılım ve mobil hükûmetin gelişmesi (ESRIC, 2010).

Yukarıdaki noktaların göz önünde bulundurulması, araştırma enstrümanlarını güçlendirmekte ve farklı ülkelerdeki geniş bir yelpazedeki e-Devlet eylemlerini yansıtmaktadır. 90'dan fazla uzman, çevrim içi hizmetler endeksine erişmek için ülkelerin kendi ana dillerindeki ulusal web sitelerini değerlendirdi. Bu değerlendirme, Ulusal Portal, Elektronik Hizmetler Portalı, E-Katılım Portalı, Eğitim, Çalışma, Sosyal Hizmetler, Sağlık, Ekonomi ve Maliye ve Çevre gibi bakanlıkların web sitelerinin değerlendirilmesini içermiştir. Değerlendirmelerde bir tekdüzelik oluşturmak için, araştırmacılar çevrim içi hizmetler sağlama konusunda e-Devlet uzmanları tarafından eğitildi. Her ülke, ulusal dil ile araştırma yapan en az iki uzman tarafından değerlendirildi. İki araştırmacı tarafından değerlendirildikten sonra, sonuçlar diğer araştırmacılar tarafından yeniden incelendi. Bu nedenle, ulusal web siteleri en az üç uzman tarafından çok seviyeli bir yaklaşımla değerlendirilmiştir. Aşağıdaki e-Devlet geliştirme modelinin dört aşamasına dayanılarak çevrim içi hizmetlerin temel konuları etrafında bir araştırma anketi yapılandırılmıştır (United Nations, 2017).



Şekil 1.7. E-Devlet Gelişiminin Dört Aşaması

1.8.4. Elektronik Katılımcı Endeksi

Elektronik Katılımcı Endeksi, Birleşmiş Milletler Elektronik Devlet Kalkınma Raporu'nda tamamlayıcı bir endekstir. Bu endeks, Devlet tarafından sağlanan bilgilerin vatandaşlara kolayca ulaşması (e-bilgi paylaşımı), paydaşlarla etkileşim (e-danışma) ve karar alma süreçlerine katılmak (e-karar alma) için çevrim içi hizmetlerin kullanımının bir endeksidir. Bu endeks, farklı ülkelerde vatandaşların hükûmete katılımını ve vatandaşların birbiriyle etkileşimini iyileştirmek için çevrim içi araçların nasıl kullandıklarını göstermektedir. Bu değerlendirme nitel olup erişilebilir olmasına ve hizmetlerin devlet web siteleriyle ilgili olmasına bağlıdır. Bu nedenle sadece karşılaştırmak için kullanılır ve ülkelerin elektronik katılım konusunda birbirleriyle karşılaştırıldığında performanslarını göstermektedir.

2014 çalışmasında, e-katılım soruları dünyadaki eğilimlere dayanılarak geliştirilmiştir. Eklenen sorular aşağıdakileri kapsamaktadır:

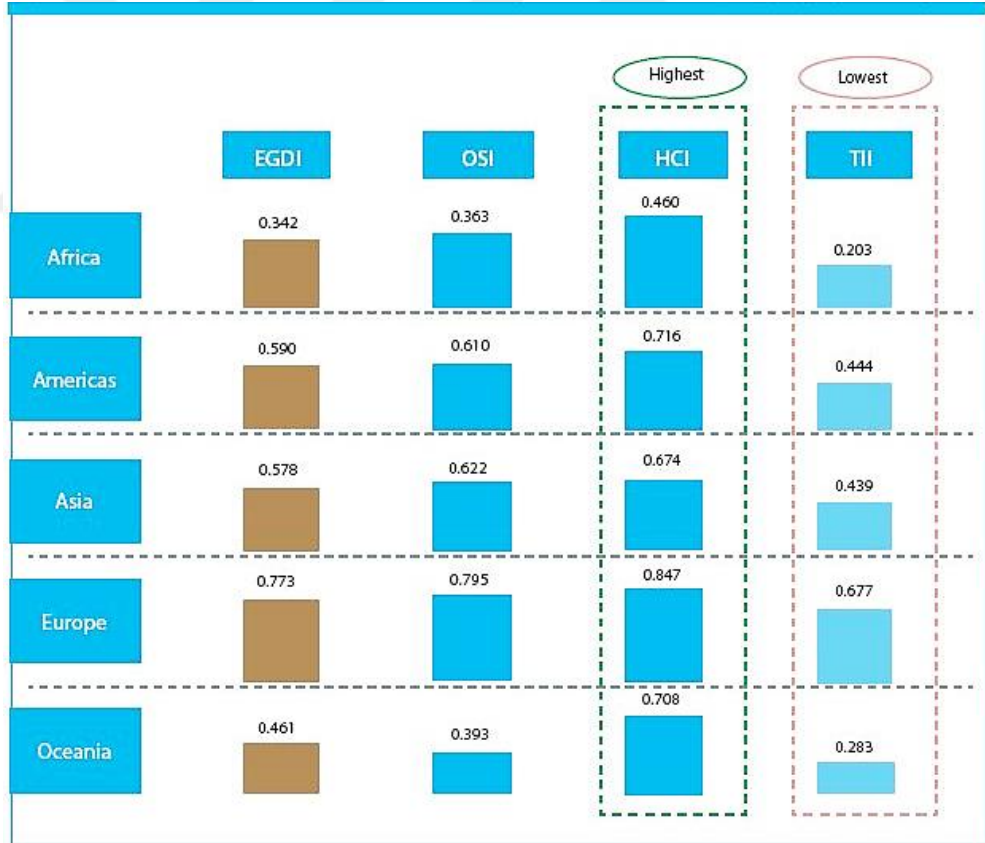
- Yöneticiler tarafından verilerin paylaşımı ve yayılması
- Devlet bilgilerine erişmek için insan hakları ile ilgili bilgilerin erişilebilir olması
- Çevrim içi hizmetlerin iyileştirilmesi konusunda vatandaşlardan geri bildirim almak

- Sosyal medya aracılığıyla kamu politikası hakkında düşünceler elde etmek
- Çevrim içi oylama
- Çevrim içi bağışlar ve yardım
- Çevrim içi sohbet forumları (Kostrikova & Baiba, 2017: 2019).

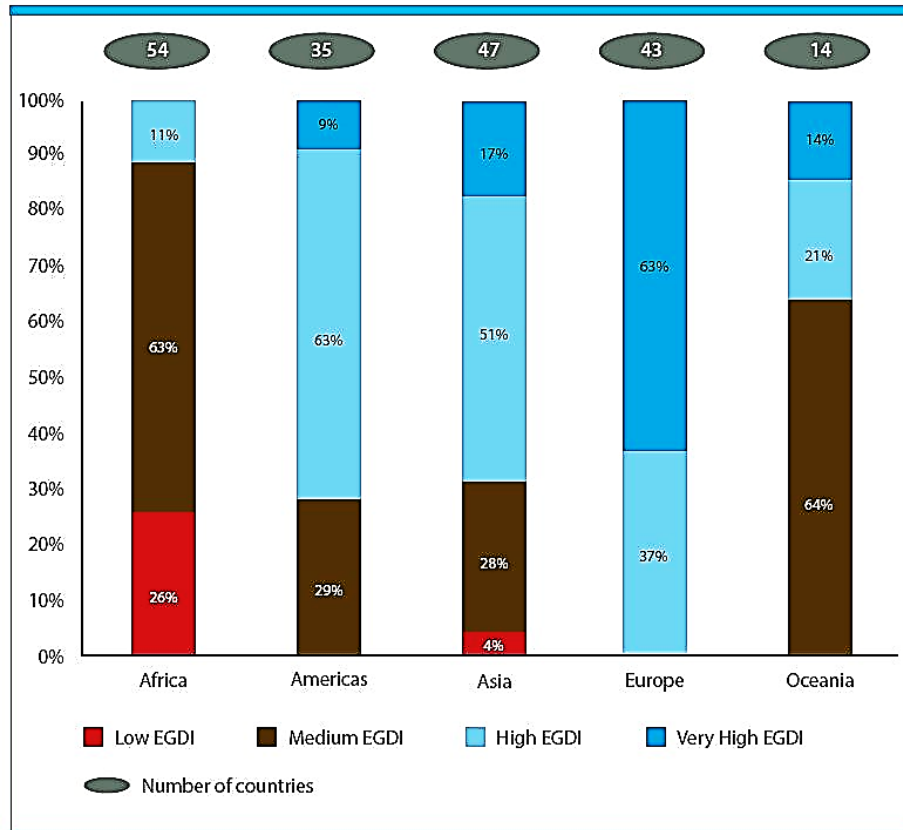
Hesaplamalara göre e-katılım endeksi şu şekilde normalize edilir: Belirli bir ülke için toplam puanından ülkeler arasındaki elde edilen en düşük puan çıkarılır ve sonuç, tüm ülkeler için elde edilen puan aralığına bölünür.

1.9. E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Şekil 1.8'e göre beş kıta arasındaki 2018 Birleşmiş Milletler Raporu'nda, Avrupa Kıtası e-Devlet gelişim endeksinde birinci sırada yer alırken, Afrika sıralamanın sonunda yer almaktadır.



Şekil 1.8. Beş Kıtada E-Devlet Gelişim Endekslerinin Analizi (Birleşmiş Milletler, 2018: 112)



Şekil 1.9. Beş Kıta Ülkesinde E-Devlet Gelişim Endeks Düzeyi (Birleşmiş Milletler, 2018: 131)

Danimarka, 193 BM üyesi ülke arasında E-Devlet Gelişim Endeksi'nde 0,9150 puan alan ilk ülke oldu ve bu sıralamadaki son ülke 0,0566 puanla Somali'dir. Aynı rapora göre Türkiye 0,7112 puan ile 53. ve İran 0,6083 puan ile 86. sıradadır (<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center>).

Tablo 1.3. E-Devlet Gelişim Endekslerinde BM'nin İlk 10 Ülkesi

E-Government Development Index - Top 10 Countries	
Country	Index
Denmark	0.9150
Australia	0.9053
Republic of Korea	0.9010
United Kingdom	0.8999
Sweden	0.8882
Finland	0.8815
Singapore	0.8812
New Zealand	0.8806
France	0.8790
Japan	0.8783

(<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>)

Kıta sıralamasında 0,6678 puan alan Mauritius, e-Devlet gelişim endeksleri açısından 193 BM üye ülkesi arasında 66. sırada yer alan Afrika Kıtası'nın ilk ülkesi oldu ve Somali, Kıta'da e-Devlet endekslerini geliştiren son ülke oldu.

Tablo 1.4. E-Devlet Gelişim Endekslerinde Afrika'nın İlk On Ülkesi (Birleşmiş Milletler, 2018: 135)

Country	Sub-region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2018 Rank
Mauritius	Eastern Africa	0.7292	0.7308	0.5435	0.6678	High	66
South Africa	Southern Africa	0.8333	0.7291	0.4231	0.6618	High	68
Tunisia	Northern Africa	0.8056	0.6640	0.4066	0.6254	High	80
Seychelles	Eastern Africa	0.6181	0.7299	0.5008	0.6163	High	83
Ghana	Western Africa	0.6944	0.5669	0.3558	0.5390	High	101
Morocco	Northern Africa	0.6667	0.5278	0.3697	0.5214	High	110
Cabo Verde	Western Africa	0.4861	0.6152	0.3926	0.4980	Medium	112
Egypt	Northern Africa	0.5347	0.6072	0.3222	0.4880	Medium	114
Rwanda	Eastern Africa	0.7222	0.4815	0.1733	0.4590	Medium	120
Namibia	Southern Africa	0.4514	0.5850	0.3299	0.4554	Medium	121

Amerika Kıtası'nda, Amerika Birleşik Devletleri, BM üye ülkeleri arasında 11. sırada yer alarak 0,87696 puanla e-Devlet gelişimi açısından en üstün ülkedir. Haiti,

0,3047 puanıyla e-Devlet gelişimi endeksi açısından Birleşmiş Milletler arasında 163. sırada yer alarak Kıta'daki son ülke olmuştur.

Tablo 1.5. E-Devlet Gelişim Endekslerinde ABD'nin İlk On Ülkesi (Birleşmiş Milletler, 2018: 136)

Country	Sub-region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2018 Rank
United States of America	Northern America	0.9861	0.8883	0.7564	0.8769	Very High	11
Canada	Northern America	0.9306	0.8744	0.6724	0.8258	Very High	23
Uruguay	South America	0.8889	0.7719	0.6967	0.7858	Very High	34
Chile	South America	0.8333	0.8339	0.5377	0.7350	High	42
Argentina	South America	0.7500	0.8579	0.5927	0.7335	High	43
Brazil	South America	0.9236	0.7525	0.5220	0.7327	High	44
Barbados	Caribbean	0.6667	0.8301	0.6719	0.7229	High	46
Costa Rica	Central America	0.6736	0.7933	0.6343	0.7004	High	56
Colombia	South America	0.8819	0.7382	0.4412	0.6871	High	61
Mexico	Central America	0.9236	0.7044	0.4173	0.6818	High	64

Kore Cumhuriyeti (Güney Kore), Asya Kıtası'nda 0,9010 puanla BM ülkeleri arasında 3. sırada yer alan ilk ülkedir. Bu Kıta'da Yemen, 0,22154 puan ile e-Devlet gelişim endeksleri açısından dünya çapında 186. sırada olan son ülkedir. İran e-Devlet gelişim endeksleri açısından Asya'da 22., Türkiye de 13. sırada yer almaktadır.

Tablo 1.6. E-Devlet Gelişim Endekslerinde Asya Kıtası'nın İlk On Ülkesi (Birleşmiş Milletler, 2018: 138)

Country	Sub-region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2018 Rank
Republic of Korea	Eastern Asia	0.9792	0.8743	0.8496	0.9010	Very High	3
Singapore	South-Eastern Asia	0.9861	0.8557	0.8019	0.8812	Very High	7
Japan	Eastern Asia	0.9514	0.8428	0.8406	0.8783	Very High	10
United Arab Emirates	Western Asia	0.9444	0.6877	0.8564	0.8295	Very High	21
Bahrain	Western Asia	0.7986	0.7897	0.8466	0.8116	Very High	26
Israel	Western Asia	0.8264	0.8635	0.7095	0.7998	Very High	31
Cyprus	Western Asia	0.7847	0.8083	0.7279	0.7736	Very High	36
Kazakhstan	Central Asia	0.8681	0.8388	0.5723	0.7597	Very High	39
Kuwait	Western Asia	0.7917	0.6852	0.7394	0.7388	High	41
Malaysia	South-Eastern Asia	0.8889	0.6987	0.5647	0.7174	High	48

Danimarka, 0,9150 puanla Avrupa Kıtası'ndaki ilk ülke ve e-Devlet gelişim endeksi açısından da ilk BM ülkesidir. Bu bölgede, e-Devlet gelişimi açısından Bosna-Hersek, dünyadaki 193 ülke arasında 105'inci sırada yer almaktadır.

Tablo 1.7. Avrupa Birliğine Üye Devletlerde E-Devletin Gelişim Düzeyi (Birleşmiş Milletler, 2018: 140)

Country	Level of Income	EGDI	2018 Rank	2016 Rank	Change in Rank
Denmark	High income	0.9150	1	9	+8
United Kingdom	High income	0.8999	4	1	-3
Sweden	High income	0.8882	5	6	+1
Finland	High income	0.8815	6	5	-1
France	High income	0.8790	9	10	+1
Germany	High income	0.8765	12	15	+3
Netherlands	High income	0.8757	13	7	-6
Switzerland	High income	0.8520	15	28	+13
Estonia	High income	0.8486	16	13	-3
Spain	High income	0.8415	17	17	0
Luxembourg	High income	0.8334	18	25	+7
Austria	High income	0.8301	20	16	-4
Ireland	High income	0.8287	22	26	+4
Italy	High income	0.8209	24	22	-2
Belgium	High income	0.8080	27	19	-8
Portugal	High income	0.8031	29	38	+9
Malta	High income	0.8011	30	30	0
Poland	High income	0.7926	33	36	+3
Greece	High income	0.7833	35	43	+8
Slovenia	High income	0.7714	37	21	-16
Lithuania	High income	0.7534	40	23	-17
Hungary	High income	0.7265	45	46	+1
Bulgaria	Upper middle income	0.7177	47	52	+5
Slovakia	Upper middle income	0.7155	49	67	+18
Czech Republic	High income	0.7084	54	50	-4
Croatia	Upper middle income	0.7018	55	37	-18
Latvia	High income	0.6996	57	45	-12
Romania	Upper middle income	0.6671	67	75	+8

* A plus sign (+) implies rank improvement, while minus (-) sign implies rank drop.

Avustralya, e-Devlet gelişim endeksleri açısından 0,9053 puanla Okyanusya'da birinci, Birleşmiş Milletler'de ikinci sırada yer almaktadır. Okyanusya Bölgesi'nde, Papua Yeni Gine, 0,22787 puan ile e-Devlet gelişimi açısından son ülke olup dünya sıralamasında 171. sırada yer almaktadır.

Tablo 1.8. Okyanusya'da E-Devletin Gelişim Düzeyi (Birleşmiş Milletler, 2018: 142)

Country	Sub-region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2018 Rank
Australia	Australia and New Zealand	0.9722	1.0000	0.7436	0.9053	Very High	2
New Zealand	Australia and New Zealand	0.9514	0.9450	0.7455	0.8806	Very High	8
Fiji	Melanesia	0.4583	0.7899	0.3562	0.5348	High	102
Tonga	Polynesia	0.4722	0.8039	0.2951	0.5237	High	109
Palau	Micronesia	0.3264	0.8462	0.3346	0.5024	Medium	111
Samoa	Polynesia	0.3403	0.7241	0.2064	0.4236	Medium	128
Vanuatu	Melanesia	0.4375	0.5675	0.1920	0.3990	Medium	137
Tuvalu	Polynesia	0.2222	0.6422	0.2693	0.3779	Medium	144
Marshall Islands	Micronesia	0.2292	0.7301	0.1037	0.3543	Medium	149
Kiribati	Micronesia	0.2986	0.6591	0.0773	0.3450	Medium	153

Nte: Table 6.6 shows that Oceania does not have any country in the low-EGDI level, with the majority of its countries in the medium-EGDI level. Vanuatu leapt by 12 rankings to 137th, worldwide. Papua New Guinea (171st) and Tuvalu (144th) have improved by 8 and 7 spots respectively.

1.10. TÜRKİYE VE İRAN'DAKİ E-DEVLET GELİŞİM ENDEKSLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

BM'nin 2003-2018 yılları arasında üye devletler için e-Devlet gelişim endekslerinin sıralamasına ilişkin raporuna göre İran'ın en iyi sıralaması, e-Devlet gelişim endeksi açısından, 86 puanla 2018' yılına aittir. Türkiye ise 2003 yılında 49 puanla en iyi derecesine ulaştı. Buna rağmen, Türkiye 2018'de İran'dan hâlâ 33 puan daha yüksek derecededir.

İran, 2018 yılında çevrim içi hizmetler endeksi ve telekomünikasyon altyapı endeksi (çevrim içi hizmetler endeksi 0,6319 ve telekomünikasyon altyapı endeksi 0,4566) açısından en iyi sırada yer almaktadır. Hâlbuki İran'ın insan kaynaklarını geliştirme endeksi açısından en iyi pozisyonu 2010 yılında 0,7927 puandır.

Tablo 1.9. İran'da 2003'ten 2018'e Kadar E-Devlet Gelişim Endeksleri

Year	E-Government Development Index	Rank	E-Participation Index	Rank	Online Service Index	Telecommunication Infrastructure Index	Human Capital Index
2018	0,6083	86	0,5281	111	0,6319	0,4566	0,7364
2016	0,4649	106	0,2034	149	0,3333	0,3514	0,7101
2014	0,4508	105	0,2941	110	0,3701	0,2940	0,6882
2012	0,4876	100	0,1842	75	0,4902	0,2638	0,7089
2010	0,4234	102	0,0714	117	0,2667	0,2157	0,7927
2008	0,4067	108	0,0909	98	0,2575	0,1747	0,7923
2005	0,3813	98	0,0317	105	0,2962	0,1079	0,7400
2004	0,3282	115	0,0328	97	0,1622	0,0924	0,7300
2003	0,3296	107	0,0345	102	0,1485	0,0904	0,7500

(Kaynak, <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Data/SayrlyInformation/i/79-Iran-Islamic-Republic-of/dataYear/2018>)

Ayrıca Türkiye de 2018 yılında çevrim içi hizmetler endeksi ve telekomünikasyon altyapı geliştirme endeksinde (çevrim içi hizmetler endeksi 0,8889 ve telekomünikasyon altyapısı endeksi 0,4298) en iyi puanı almıştır. Ancak Türkiye'nin insan kaynakları geliştirme endeksi açısından en iyi pozisyonu 2010 yılı için 0,8339'dur.

Tablo 1.10. Türkiye'de 2003'ten 2018'e Kadar E-Devlet Gelişim Endeksleri

Year	E-Government Development Index	Rank	E-Participation Index	Rank	Online Service Index	Telecommunication Infrastructure Index	Human Capital Index
2018	0,7112	53	0,8596	37	0,8889	0,4298	0,8148
2016	0,5900	68	0,6271	60	0,6015	0,3775	0,7910
2014	0,5443	71	0,4902	65	0,5591	0,3605	0,7133
2012	0,5281	80	0,0526	124	0,4641	0,3478	0,7726
2010	0,4780	69	0,2143	55	0,3460	0,2581	0,8339
2008	0,4834	76	0,1364	78	0,4214	0,2191	0,8115
2005	0,4960	60	0,2857	34	0,5231	0,1648	0,8000
2004	0,4892	57	0,2951	26	0,5328	0,1648	0,7700
2003	0,5055	49	0,2069	48	0,5546	0,1920	0,7700

(Kaynak, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Sayrly Information/id/176-Turkey/dataYear/2018>)

İKİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR TARAMASI

2.1. LİTERATÜR TARAMASI

2.1.1. Türkiye'de Yapılan Çalışmalar

Daştan ve Efiloğlu (2016) tarafından yapılan “E-Devletin Benimsenmesinin Belirleyicileri Üzerine Deneysel Bir Çalışma: Yalova Örneği” adlı çalışma ile e-Devletin vatandaşlar tarafından benimsenmesini etkileyen kritik faktörler tanımlanmaya çalışılmıştır. Veriler, e-Devlet hizmetlerini kullanan 586 vatandaştan bir anket aracılığıyla toplanmıştır. Sonuçlar, e-Devleti benimsemede çeşitli faktörlerin etkili olduğunu göstermiştir. Böylece kaynak kullanılabilirliğinin, algılanan performans faydalarının ve algılanan hizmet yanıtının, e-Devletin benimsenmesi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca sonuçlar algılanan hizmet yanıtı ve kaynak kullanılabilirliğinin performans kullanışlılığı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Taş, Uçacak ve Çiçek (2017) tarafından Türk kamu işlerinde dijital değişimin idari bürokrasinin azaltılmasının etkisi üzerine yapılan çalışmada, Türkiye'de bilişim teknolojisinin gelişimi ile idari bürokrasi arasındaki ilişki, uluslararası geçerliliği olan iki gösterge kullanılarak incelenmiştir. Bu endekslerden birincisi, Birleşmiş Milletler Genel Yönetim Ağı tarafından sağlanan bilgi teknolojisi geliştirme endeksi; ikincisi ise Dünya Bankasının iş yapma kolaylığı endeksidir. Buna göre Birleşmiş Milletler tarafından 2016 yılında 155 ülkeye sunulan Bilgi Teknolojileri Geliştirme Endeksi, aynı yıl, aynı ülkelerin Dünya Bankası tarafından sunulan iş yapma kolaylığı endeksi ile gözden geçirilmiştir. Sonuçlar, bilgi teknolojisi geliştirme düzeyi ile idari bürokrasinin azaltılması arasında pozitif, doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Saruç (2007) tarafından E-Devletin faydalarını ve algılanan hizmet kalitesinin derecesini araştırmak için 648 siber alan kullanıcısı üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Sonuçlar, katılımcıların çoğunun e-Devlete karşı olumlu bir tutum sergilediğini ve e-Devletin verimliliği ve şeffaflığı artıracağını düşündüğünü göstermiştir. Öte yandan, katılımcıların yarısından fazlasının

internet üzerinden vergi ödemeye ve diğer benzer ödemelere güvenmedikleri ve eğitim düzeyi ile yaş ve siber kullanım miktarı arasında anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.

Yılmaz ve Aydın (2017) tarafından yapılan araştırmada e-Devlet hizmetlerinde kalite algısının e-memnuniyet ve devam etme niyeti üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışma grubunu Bayburt şehrinde e-Devlet kullanıcıları oluşturmuştur. Veriler anket ile toplanmıştır. Veriler SPSS ve AMOS yazılımı ile analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, vatandaşların e-Devlet hizmet kalitesi ve e-memnuniyet algıları ile siber alanı kullanmaya devam etme algıları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Kullanıcıların e-Devlet hizmet kalitesi algıları arttıkça, kullanıcı memnuniyeti de artmakta ve e-Devlet hizmetlerini ve siber alanı uzun vadede kullanmaya daha meyilli olmaktadır.

Alır, Soydal ve Öztürk (2007) tarafından Türk Devleti web sitelerinde e-Devlet kullanımının incelendiği araştırmada ilk olarak ayrıntılı web sitesi analizi yoluyla web sitelerinin (e-Devletin önemli bir parçası olan) teknik zayıflıkları ve dezavantajları tespit edilmiştir. İkinci olarak bu web sitelerinin e-Devletin kurulmasında etkin ve verimli bir şekilde kullanım durumu değerlendirilmiştir. Değerlendirme kriterleri arasında World Wide Web Konsorsiyumu ve Tobis Tac Marmara Araştırma Merkezi web sitesi bulunmaktadır. Çalışma, 30 kriter temelinde 24 devlet kurumunun web sitelerinde (16 bakanlık ve 8 genel departman) gerçekleştirilmiş ve 8 grupta incelenmiştir. Sonuçlar, çoğu devlet kurumu web sitelerinin, belirtilen kriterlere göre genel özelliklere sahip olduğunu göstermiştir. Ancak teknik konular, hizmet sunumu ve interaktif hizmetler gibi bazı gruptandırılmış kriterlerin karşılanmadığı belirlenmiştir.

İnal, Çınar ve Çağıltay tarafından (2016) Ocak ve Haziran 2014 tarihleri arasında arama alanlarının tasarımında kullanıcı davranış kalıplarını belirlemek için 21 Türk Devleti web sitesinde arama işlevselliğinin kullanılabilirliğinin incelendiği çalışmanın ilk bölümünde, içerik analizi tekniği kullanılarak Türk devleti web sitelerinin genel tanımı ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde, devlet web sitelerinde arama yapılırken 20 katılımcının davranış kalıpları belirlenmiştir. Veriler, katılımcıların göz hareketlerini analiz etmek için bir göz izleme cihazı ve arama alanlarındaki önceliklerini belirlemek için bir anket kullanılarak toplanmıştır. Ön bulgular, Türk devleti web sitelerinin arama alanında bazı işlevsel yeteneklere sahip olduğunu göstermektedir. Göz hareketlerinin ve

anket sonuçlarının analizi, katılımcıların ilgili web sitelerinde arama alanları yerine global arama motorlarını kullanmayı tercih ettiklerini göstermiştir.

2.1.2. İran'da Yapılan Çalışmalar

Mirzaie (2010) tarafından yapılan “İran'da E-Devlet Yaratmanın ve Yaymanın Önündeki Engelleri Araştırmak” adlı çalışmada, İran'da bu konunun gelişmesi ve yayılmasındaki en önemli engeller ve sorunlar incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmada bahsi geçen engelleri tanımlamak ve incelemek için iyi bilinen bir patolojik model (anten modeli) kullanılmıştır. Bu modele göre İran'da e-Devletin gelişmesi ve gelişmesinin önündeki engeller davranışsal, bağlamsal ve yapısal olmak üzere üç kategoride incelenmiştir. Bu engelleri belirlemek için kapsamlı kütüphane çalışmalarına ve kapsamlı internet aramalarına ek olarak görüşmeler ve anketler aracılığıyla seçkin ve uzman görüşleri toplanmıştır. Veriler daha sonra binom istatistiksel testler, t ve Friedman varyans analizi ve SPSS yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuç olarak yapısal engeller, bağlamsal engeller ve davranış engelleri olmak üzere üç alanda elde edilen bulgular, İran'da e-hükûmeti oluşturmak ve genişletmek için yapısal engellerin birinci önceliğe, davranış engellerinin ikinci önceliğe ve bağlamsal engellerin üçüncü önceliğe sahip olduğunu göstermiştir (Ghahremani, 2003).

Safari (2007) tarafından yapılan “İran Ticaret Bakanlığında E-Devlet Olgunluğunun Ölçülmesi - Bulanık Yaklaşım” adlı çalışmada, Ticaret Bakanlığının e-Devlet olgunluk modeli tanıtılmıştır. Sorgulamalı bir yaklaşımla, önce bir bakanlığın tüm yan kuruluşları ele alınmış ve sonra yan birimlerde e-Devlet olgunluğu çıkarılarak bakanlığın olgunluğu çıkarılmıştır. Bu modele dayanılarak İran Ticaret Bakanlığındaki e-Devlet olgunluğu bulanık bir sistem kullanılarak ölçülmüştür. Sonuç olarak Ticaret Bakanlığındaki e-Devlet olgunluğunun başlangıç aşamasında olduğu tespit edilmiştir.

Gholamzadeh (Gholamzadeh) tarafından yapılan “Bilgi Teknolojisinin Organizasyon Yapısına Etkisinin İncelenmesi” adlı çalışmada, bilgi teknolojisinin organizasyonel yapıyı ne kadar ve nasıl etkilediğine dair bir çerçeve sunulmuş ve yöneticilerin bilgi teknolojisinin organizasyonel yapı üzerindeki etkileri anlamalarına ve kurumsal sorunları (özellikle yapısal sorunları) çözmelerine yardımcı olunmuştur. Bu çalışmanın temel hedefleri şunlardır:

- 1- Yöneticiler, öğrenciler ve araştırmacıların kullanımı için bu alandaki bilgi teknolojileri ve gelişimlerini daha iyi anlamak
- 2- Bilgi teknolojisi ile yöneticilerin, öğrencilerin ve araştırmacıların kullanımına yönelik kuruluş yapı boyutları (karmaşıklık, biçimcilik ve odak) arasındaki ilişkiyi incelemek.
- 3- Ülke kuruluşlarının durumunu bilişim teknolojilerini kullanma açısından incelemek

Bu çalışmanın sonuçları, bilgi teknolojisi gibi hiçbir faktörün, kuruluşların tasarımını değiştiremeyeceğini göstermiştir (Gholamzadeh, 2001).

Nourmohammad Yaghoubi (2004) tarafından yapılan "İran'da E-Devletin Kuruluşunu Etkileyen Faktörleri Analiz Etme" adlı araştırmada bahsi geçen faktörler örgütsel-yönetimsel, teknik-telekomünikasyon, sosyal-kültürel ve yasal-hukuki açıdan incelenmiştir. Önerilen modellere göre e-Devlet kuruluş sürecini başlatmak ve devam ettirmek, yöneticilerin inanmasını ve yeni kamu hizmeti modellerini benimsemesini gerektirir. Ayrıca yasal koruma, dönüşüm sürecinin başlatılması için bir diğer önemli ön koşuldur. İkinci adım, uygun iç stratejilerin formüle edilmesindeki ve mevcut patenlerin tanımlanmış örüntüler ve endekslere dayanarak çizilmesindeki boşluğu analiz etmektir. Üçüncü adım, hükümet politika ve stratejilerinin vizyon, misyon ve hedeflerin kavramsal tasarımını ve tanımını içerir. Dördüncü adım basamak platformlarını ve dönüşüm yönetimini sağlamaktır. Beşinci adım, e-Devlet aşamasının kurulmasını içermektedir.

Dehghani (2005) tarafından yapılan "Gelişmekte Olan Ülkelerde E-Devlet Kurulumunu Etkileyen Faktörlere Öncelik Verme" adlı araştırmada, e-Devlet kurulumu ekonomik, insani, organizasyonel, teknolojik yasal olarak nitelendirilmiştir.

Sahrayi (2006) tarafından yapılan "İran'da Sosyal Adaletin Gerçekleştirilmesinde E-Devlet" adlı çalışmada, e-Devletin sosyal adaletin gerçekleşmesi ile ilgili olduğu hipotezi doğrulanmıştır. Bu araştırmada adalet, prosedür, interaktif, dağıtıcı ve doğruluğa ilişkin dört boyutta incelenmiştir. Bu çalışmanın örneklem kümesi anket yardımıyla 60 uzman ve yöneticiden oluşmuş ve son olarak hipotez onaylanmıştır.

Malmir (2009) tarafından yapılan "İran İslam Cumhuriyeti Gümrüklerinde E-Devletin Kuruluşunu Etkileyen Faktörleri Araştırma" adlı araştırmada yapısal, çevresel, davranışsal ve e-Devlet boyutlarının dört temel kavramından oluşan üçlü bir model

kullanılmıştır. Araştırmacının amacı, bu alandaki etkili faktörleri belirlemek için İran'da elektronik gümrüklerin ve İran'daki diğer gümrüklerin uygulanması için uygun bir platform oluşturulmasına yardımcı olmaktır. Araştırmacı, yapısal ve çevresel faktörlerin e-Devlet kurulumu üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ancak davranışsal faktörlerin e-Devlet kuruluşuna etkisi yoktur ve çevresel faktörler, yapısal ve davranışsal faktörler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Ancak yapısal faktörler davranışsal faktörleri etkilememektedir. Genel olarak kuruluştaki herhangi bir yeni projenin kurulması ve uygulanmasından önce, bu planın ön koşullarını ve platformunu tanımlamak gerekmektedir. Bu arada yapısal faktörlerin özel bir yeri vardır.

Golpayegani (2010) tarafından yapılan "Tahran Adliyesine Başvuranlar Tarafından E-Devletin Kabulünü Etkileyen Faktörleri Araştırmak" adlı araştırmada, insanların e-Devlet hizmetlerini kabul etmelerini etkileyen faktörler incelenmeye ve Tahran'daki Shahid Beheshti Adliyesinde CMS sisteminin başvuranlar arasında kabulünü etkileyen faktörler araştırılmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada, planlanan davranışın teorik modeli şu hedefleri takip etmiştir: 1) CMS kabulünün belirleyicilerini tanımlamak. 2) Planlı davranış değişkenleri ile bu sistemin insanlar arasında kabulünün ilişkisini incelemek. Sonuçlar, önerilen modelin kullanılabilirlik, kullanım kolaylığı, yüksek risk, güvenilirlik, uyarlanabilirlik, verimlilik ve kolaylaştırma koşullarını taşıdığını göstermiştir. Bu nedenle, tüm araştırma hipotezleri doğrulanmış ve algılanan risk değişkenleri dışındaki tüm model değişkenlerinin, CMS hizmetlerinin müşteriler arasında kabul edilmesiyle doğrudan ilişkili olduğu anlaşılmıştır.

Zebardast (2010) tarafından yapılan "Guilan ve Mazandaran Eyaleti Vatandaşlarının E-Devlet Kabulünü Etkileyen Faktörler" adlı araştırmada e-Devletin benimsenmesini etkileyen faktörler belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmadaki etkili faktörler ise bilgi ve farkındalık düzeyi, web sitelerinin güvenilirliği, internet erişimi, eğitim, yaş, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan kullanışlılık, cinsiyet, web sitesi iletişimi, kişisel hizmet ve güvendir. Bulgular, tüm bu faktörlerin e-Devletin benimsenmesini etkilediğini göstermiştir. Sonuç olarak vatandaşların bilgi düzeyi, e-Devlet hizmetlerinin ve altyapılarının güvenilirliği ve internete erişim (en önemli etki faktörleri olarak) artarsa, e-Devletin benimsenmesinin de artacağı anlaşılmıştır.

Fallah (2010) tarafından yapılan "İnternet Hizmet Sağlayıcılarına Müşteri bağlılığını Etkileyen Faktörler Lahijan Şehrinde E-Devlet Etkinleştirme Araçları Olarak" adlı çalışmada, model yapıları arasındaki ilişkilerin yani müşteri bağlılığı, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi, zihinsel imaj, fiyat algısının araştırılması için yapısal eşitlik modelleme teknikleri kullanılmıştır. Sonuçlar; müşteri memnuniyeti, dönüşüm maliyeti ve fiyat algısının doğrudan müşteri bağlılığına yol açan göstergeler olduğunu göstermektedir. Tabii ki müşteri memnuniyeti en fazla etkiye sahiptir. Her ne kadar çalışmada, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu, bu durumun ise müşteri sadakatine yol açmış olduğu bulunmuş olsa da müşteri hizmet kalitesi ile müşteri bağlılığı arasında doğrudan bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca kurumsal imajın müşteri bağlılığı ile hiçbir ilgisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Bagheri (2010) tarafından yapılan "İsfahan Eğitim ve Öğretim Kurumunda Bürokrasinin Azaltılmasında Bilgi Teknolojisinin Rolünün incelenmesi" adlı araştırmada ulaşılan sonuçlar; hemen hemen tüm İsfahan eğitim ve öğretim personelinin, demografik özelliklerdeki (cinsiyet, yaş vb.) farklılıklara rağmen, tüm bilgi teknolojisi bileşenlerinin bürokrasiyi azaltmada olumlu etkiye sahip olduğu konusunda hemfikir olduklarını göstermiştir.

Kamali (2011) tarafından çalışmada yolsuzlukla ilgili araştırmalar incelendikten sonra rüşvet, zimmete para geçirme ve partizanlık yolsuzluğun üç ölçeği olarak belirlenmiştir. Ardından e-Devletin yolsuzluk üzerindeki etkisi ile ilgili yapılan araştırmalar incelenerek bu konuda etkili faktörler tespit edilmiştir. Sonuçlar, çoğu e-Devlet göstergesinin yolsuzluğun azaltılması üzerinde bir etkiye sahip olduğunu ve gümrük elektronik sistemlerinin kurulmasının geleneksel sistemle karşılaştırıldığında yolsuzluğun (rüşvet, zimmete para geçirme, partizanlık) azaltılmasında önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Moammi (2011) tarafından yapılan "Akıllı Okulları ve Normal Okulları Öğrenci Başarılarında Değerlendirmek" adlı araştırmada Mazandaran'daki akıllı okullar ile devlet okulları, anket yoluyla öğrencilerin akademik başarıları açısından değerlendirilmiştir. Bu çalışmanın sonunda, akıllı okullardaki akademik başarı oranlarının devlet okullarındakinden daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca sonuçlar, akıllı okulların performansı konusunda öğretmenlerin ve öğrencilerin tutumları arasında anlamlı bir fark

olduğunu göstermektedir. Bu çalışmanın pratik sonuçlarından biri, öğrencilerin çalışmaları için en sevdikleri okulları seçmelerini sağlayan bir yazılım tasarlama önerisidir.

Sadeghi (2012) tarafından yapılan "İran'ın Millî Gücünü Artırmak İçin E-Devletin Rolünü Açıklamak" adlı çalışmada, e-Devletten etkilenen millî gücün kurucu unsurları açısından e-Devletin millî güç endeksleri üzerindeki etkilerinin dönüştürüldüğü ve tanımlandığı belirtilmiştir. Ayrıca, e-Devlet uygulaması alanındaki başarılar, stratejiler ve girişimler hakkında açık ve belirgin ilkeler sunulmuştur. Son olarak İran'ın bu alandaki durumu anlatılmıştır. Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre İran'daki e-Devletin gelişmekte olan bir aşamada ve gerçek anlamda oluşturulmamış olmasına rağmen, e-Devletin millî güç yazılım değişkenleri üzerinde olumlu bir etkisi vardır. E-Devletin gelişimi; adil ve sınırsız erişimi, vatandaş memnuniyetini ve nihayetinde millî gücü artırmayı ve hükûmetin kabul edilmesini sağlayabilir.

Ghademi ve Kosari (2013) tarafından yapılan "E-Devletin Sosyal Sorumluluk Üzerindeki Etkisi" adlı e-Devletin Tahran Belediyesindeki sosyal sorumluluk üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlayan araştırmada, sosyal sorumluluk için Asya Verimlilik Organizasyonunun standart modeli ve e-Devlet için İran İslam Cumhuriyeti tarafından benimsenen model, mevcut küresel ve yerelleştirilmiş modellerin birleşiminden türetilmiştir. Bu çalışmada bir ana hipotez ve dört alt hipotez ele alınmıştır. Bu hipotezleri test etmek için Pearson korelasyon katsayısı ve regresyon kullanılmıştır. Sonuçlar e-Devletin Tahran Belediyesinde artan sosyal sorumluluk üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu ve aynı zamanda personel sağlığı ve güvenliği, ayrımcılık yapmama ve çalışma süresi standartlarına uyma ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir.

2.1.3. Diğer Ülkelerde Yapılan Çalışmalar

Schwester (2009) tarafından "ABD'de E-Devletin Benimsenmesi ile İlgili Engelleri İnceleme" ismiyle yapılan araştırmada Uluslararası Kentsel Yönetim Derneğinden toplanan veriler incelenmiş ve çoklu regresyon sonuçlarından hareketle e-Devletin benimsenmesi ile ilgili engellerin finansal, teknik ve insan engelleri olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte organizasyon personel direnişi ve kamu desteği eksikliğinin en önemli

engeller olduğu ve e-Devlet hakkında bilgi eksikliğinin, gizliliğin ve güvenlik konularının istatistiksel olarak önemli engeller olmadığı tespit edilmiştir.

Lam (2005) tarafından yapılan "Singapur'daki E-Devlet Entegrasyonu ile ilgili Engellerin Araştırılması" adlı çalışmada, e-Devlet projelerinde önemli deneyime sahip 14 danışmanla yarı yapılandırılmış bir röportaj metninin analizi düzenlenmiştir. Bu çalışmada EGI için belirlenen engeller; stratejik, teknolojik, politik ve örgütsel engellerden oluşan ve dört gruba bölünen 17 engele ayrılmıştır.

Gilbert, Balestrini ve Littleboy (2004) tarafından yapılan "İngiltere'de E-Devlet Benimsemesinin Engelleri ve Yararları" adlı çalışmada DOI ve TAM çalışmaları kullanılarak dokuz faktör belirlenmiştir. Bu dokuz faktörden üç faktör (daha düşük maliyet, daha az zaman ve etkileşimden kaçınma) e-Devlet faydaları ve 6 faktör (deneyim, bilgi kalitesi, finansal güvenlik, düşük stres, güven ve görsel çekicilik) e-Devletin benimsenmesi ile ilgili engellerdir. Zaman faktörü e-Devletin faydaları arasında daha zengin içeriğe sahiptir (Gilbert, Balestrini ve Littleboy, 2004).

Posch tarafından yapılan "Avustralya'nın E-Devlete Yaklaşımı" adlı çalışmada, e-Devletin bu çalışmaya katılmasını kolaylaştırmaya yönelik Avustralyalıların görüşleri alınarak e-Devletin düzgün bir şekilde tasarlanması için gerekli parametreler vurgulanmıştır.

Theo ve Ranganathan (2004) tarafından e-ticaretin benimsenmesini ve kurulmasını etkileyen faktörleri araştırmak için yapılan çalışmada araştırmacıların görüşüne göre e-ticaretin benimsenmesini ve kurulmasını etkileyen faktörler şunlardır: e-ticaret kabul limiti, demografik özellikler, e-ticaret çabaları için destek, resmileştirilmiş ve zorunlu e-ticaret programı, e-ticaret uygulama geçmişi, müşteri-tedarikçi e-ticaret faaliyetleri, e-ticaretin beklenen ve algılanan faydaları, yönetsel destek, risk alma ve maliyet algısı, e-ticaret sorunları.

Siau ve Long (2006: 47-62) tarafından farklı ülkelerde e-Devletin gelişimini etkileyen faktörler üzerine yapılan çalışmada, bağımlı değişken e-Devlet gelişimi ve bağımsız değişkenler ise şunlardır: gelir düzeyi, gelişim derecesi, coğrafi konum. Bu çalışmanın sonunda, her üç faktörün de e-Devletin gelişimini ve kurulmasını etkiledi anlaşılmıştır. Sonuçlar, Kuzey Amerika ve Avustralya'daki yüksek gelirli ve gelişmiş ülkelerin, en yüksek e-Devlet kurumu seviyelerine sahip olduğunu; Afrika, Orta ve

Güney Asya'daki az gelişmiş ve düşük gelirli ülkelerin ise çok düşük seviyede olduğunu göstermektedir.

Cinca, Tomas ve Tarragona (2008) tarafından yapılan "E-Devletin Kurulumu ve Dağıtımı: İspanya'daki Kentsel Derneklerde E-Devlet Kurulumunu Etkileyen Faktörlerin Bir Vaka Çalışması" adlı çalışmada bağımsız değişkenler şunları içermektedir: sivil (kentsel) faktörler, siyasi faktörler, çevresel faktörler, vatandaşların varlık düzeyi, kurumsal faaliyet oranı ve bağımlı değişken, e-Devlet gelişiminin kurulması. Araştırmanın sonunda, sivil faktörlerin e-Devletin kurulması ve gelişmesi üzerindeki etkisinin diğerlerinden daha fazla olduğu anlaşılmıştır.

Shim ve Eom (2008) tarafından yapılan "E-Devlet ve Yolsuzlukla Mücadele (Uluslararası Bilgilerin Bilimsel Analizi)" adlı çalışmada ulaşılan sonuçlar, e-Devletin, iyi yönetişimi teşvik ederek ve örgütsel iyileştirme faktörlerini geliştirerek yolsuzluğu azaltmak için iyi bir araç olduğunu göstermektedir. Özellikle, e-Devlet, vatandaşların kamu işlerini ve devlet yetkililerinin davranışlarını daha iyi gözeterek kötü niyetli ve yolsuz davranışları azaltabilir. Bu çalışmada, uluslararası bilgiler kullanılarak e-Devletin yolsuzlukla mücadele aracı olduğunu gösteren istatistiksel analizler yapılmıştır.

Gupta ve Dasgupta (2008) tarafından yapılan "Bilgi ve İletişim Teknolojisi: Kamu Kurumlarında BİT Benimseme Vaka Çalışması" adlı çalışmada beklenen performans, sosyal faktörler, kolaylaştırıcı koşullar bağımsız değişken iken BİT'in benimsenmesi bağımlı değişkendir. Araştırmanın sonunda, bu üç faktör arasında BİT'in benimsenme oranı ile etkili bir ilişkinin bulunduğu ve cinsiyet ile BİT 'in benimsenme oranı arasında hiçbir ilişkinin bulunmadığı anlaşılmıştır.

Reddick (2009) tarafından yapılan "ABD Devlet Kurumlarında E-Devlet Benimsemesini Etkileyen Faktörler" adlı araştırmanın değişkenleri şunlardır: yönetim yetenekleri, personel katılımı, kullanıcıların güvenliği ve gizliliği. Sonuçlar, yönetim yeteneklerinin ve çalışanların katılımının e-Devletin benimsenmesi ve kurulması üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Laurillard (2010) tarafından yapılan "Bilgi Teknolojisinin Eğitim ve Öğrenim Üzerindeki Etkisinin Araştırılması" çalışmada, teknoloji ve elektronik içeriğin etkin bir şekilde kullanılmasının okullarda ve üniversitelerde eğitim sürecini kolaylaştırdığı, kendi kendine eğitim ve masaüstü yayıncılığına katkıda bulunduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Ayrıca geleneksel okulların öğrencilerinin akademik başarılarını artırmak için akıllı okullara kademeli olarak geçmeleri ve bu bağlamda teknolojiye yapısal değişiklikler yapmaları gerektiğine inandıkları anlaşılmıştır. Ayrıca, sanal ve dinamik çevreye uyum sağlamalarına ve bu ortamdan en iyi şekilde yararlanmalarına bilimsel ve pratik çözümler bulabilmeleri için bu okullardaki öğrenciler ve öğretim kadrosundaki düşünce ve bilgi düzeyini yükseltmeleri gerektiğini düşündükleri belirlenmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İRAN VE TÜRKİYE’DE E-DEVLET HİZMETLERİNİN YAPI VE KABUL FAKTÖRLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI İNCELENMESİ

Bu bölüm araştırma metodolojisini içermektedir. Her türlü bilimsel araştırmanın amacı gerçeği keşfetmektir. Gerçek, araştırma konusunun bileşen özellikleri ile ilgili mantıksal faktörlerin incelenmesi ve araştırılmasıyla açıklığa kavuşur. Bilimsel araştırma yönteminin amacı, istatistiksel yöntemin kullanımı ve araştırma konusunun faktörlerinin ilişkilendirilmesi sırasında gözlenmesi gereken düzenli ve sistematik bir prosedürü takip etmektir. Bu çalışmanın araştırma soruları, araştırma hedefleri, teorik araştırma çerçevesi, e-Devlet Kabul Modeli ile ilgili hipotezler, e-Devlet Olgunluk Modeli ile ilgili hipotezler, E-Devlet Kabul Modelinin demografik hipotezleri ve e-Devlet Olgunluk Modelinin demografik hipotezleri giriş bölümünde verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN TÜRÜ

Bu çalışma, amaç açısından uygulamalı araştırma, nitelik ve yöntem açısından betimsel-anket bir araştırma türüdür. Uygulamalı araştırmada, temel araştırmalarda geliştirilen teoriler, düzenlilikler, ilkeler ve teknikler pratik ve gerçek problemleri çözmek için kullanılmaktadır. Bu tür araştırmaların temeli bilgi ve bilimin pratik olarak uygulanmasıdır. Betimsel araştırma, araştırma sorununun ne olduğunu ve mevcut durumda incelenen konuyu genel olarak anlamaya çalışmaktadır. Başka bir deyişle, bu yöntemde araştırmacı, araştırmanın sonuçlarına müdahale etmeden araştırma araçlarını kullanarak analiz yoluyla mevcut koşulları nesnel ve gerçekçi bir şekilde tanımlamayı amaçlamaktadır. Anket araştırmasında, araştırmacı istatistiksel popülasyondan seçilen örneklemin özelliklerini ölçerek bireylerin özelliklerini ve onlar hakkındaki görüşlerini veya gerçeklerini ölçmek için araştırma araçları (genellikle anketler) kullanılmaktadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ, ÖRNEKLEMİ VE SINIRLILIKLARI

Çalışma evreni büyük olduğu için örneklem kütesinin belirlenmesinde, kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Cochran ilişkisinin bilinmeyen evren hacmine dayanarak çalışma örnekleminin sayısı %5 hata payı ile 384 kişi belirlenmiştir. İki bağımsız topluluğun (Tebritz ve Erzurum) örneklenmesine göre her şehir için 384 örnek seçilmiştir. Bu nedenle, incelenen toplam örneklem 768 kişiyi (Tebritz için 384 ve Erzurum için 384 kişi) içermektedir.

Formül ve mevcut değerler kullanılarak elde edilen örneklem büyüklüğü şu şekildedir:

$$n = \frac{z^2 pq}{d^2}$$

n : Örneklem büyüklüğü

p : Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde başarı oranı, (p = 0,5)

q : Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde başarısızlık ve (1-p) ile hesaplanır. (q = 0,5)

d : Maksimum hata (% 95 güven düzeyinde), (d = 0,05)

Z : Standart birimin normal değeri (% 95 güven seviyesinde), (Z = 1,96)

Bu araştırmada ankete katılımcı sayısı Tebriz ilinden 406 kişi ve Erzurum ilinden 425 kişidir. Yani araştırmaya katılan toplam katılımcı sayısı 831 kişidir. Anket 18.02.2021 ile 30.05.2021 tarihleri arasında katılımcılara uygulanmıştır.

Bu bölümde, okuyucunun araştırmanın bulguları konusunda gerçekçi olabilmesi ve genellemeden kaçınması ve ayrıca bu araştırmada incelenen araştırma süreci hakkında adil bir yargıya varabilmesi için ortaya çıkan bazı sınırlılıklara yer verilmiştir. Çalışma sırasında verilerin niceliği ve niteliği üzerinde etkili olan ve araştırmacının yetkisi ve kontrolü dışında olan kısıtlar aşağıda sunulmuştur:

Araştırmacının veri toplama sürecindeki çabası, örneklemin güvenini kazanmak yönünde olsa dahi bazı kaygılar ve soruları doğru yanıtlama korkusu, araştırma sonuçlarını etkilemiş olabilir.

Kişisel algılar ve başkalarıyla benzerlikler, kişilerin sorulara doğru ve gerçek yanıt vermesini engelleyebilir.

Araştırma değişkenleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olan sosyal öğretiler, örnek kişiler arasında kabul edilen değerler vb. gibi etkili olan değişkenlerin varlığı, sonuçlar üzerinde bir miktar etkiye sahip olabilir ve bu konu da araştırmacının kontrolü dışındadır.

Anketlerdeki soru sayısının fazla olması, uygulama süresinin uzamasına neden olmuş, bu da katılımcıların dikkat etmelerini etkilemiş olabilir.

Bu araştırmanın zorluklarından biri, yüksek dağılıma sahip iki büyük topluluktan örneklem belirlemek ve seçmektir. Bu nedenle, seçilen örnek tüm istatistiksel popülasyonun yanıtlarının sonucu olmayabilir.

Araştırmanın sonuçları, araştırma modellerinde kullanılan değişkenlerle sınırlıdır. Bu nedenle, e-devletin gelişimi açısından bu araştırma sonuçlarından çıkarılması mümkün olmayan önemli noktaların olma ihtimali vardır.

Bu araştırma, Covid19 pandemisinin dünyada yayıldığı bir dönemde yapılmıştır. Dolayısıyla bu yıllarda sanal ortamın (tüm alanlarda) yaygın olarak kullanılması bu araştırmanın bulguları üzerinde etkili olabilir.

3.2.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu bölümde, okuyucunun araştırma bulguları hakkında gerçekçi olması ve genellemeden kaçınması ve bu araştırmada incelenen araştırma sürecini adil bir şekilde yargılayabilmesi için araştırma sırasında verilerin niceliğini ve kalitesini etkileyen ve araştırmacının kontrolü dışında kalan sınırlılıklardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Araştırmacı, veri toplama sırasında bireylerin güvenini kazanmaya çalışsa da bazı endişeler ve soruları doğru cevaplama korkusu araştırma sonuçlarını etkilemiş olabilir.

Kişisel algılar ve diğer insanlara benzemek isteği, insanların soruları doğru ve gerçek yanıtlamasını engellemiş olabilir.

Toplumdan öğrenilenler ve kabul edilen değerler gibi etkileyici değişkenlerin olması sonuçları etkileyebilir ve araştırmacının kontrolü dışındadır.

3.3. İSTATİSTİKSEL ANALİZ YÖNTEMLERİ

1) Veri tabanları, bilgisayar ağları, kitaplar, makaleler, tezler gibi bu araştırmanın ikincil aracı olarak bilinen bu araçlar, literatür taraması ve ayrıca araştırma geçmişine bir çerçeve oluşturmak ve bir kütüphane çalışması yürütmek için kullanılmıştır.

2) Anket: Bu çalışmada incelenen araştırma yöntemine göre anket, çalışma evreninden alan bilgisi toplamak için ana araştırma aracı olarak kullanılmaktadır. Bu bağlamda, araştırma değişkenlerinin nasıl kullanıldığını ölçmek için geçerliliği ve güvenilirliği zaten doğrulanmış kapalı sorular şeklinde (Likert ölçeği ile beş seçenekli) iki anket (e-Devlet kabulünü ölçmek için birinci ve e-Devlet olgunluğunun kabulünü ölçmek ikinci anket) kullanılmıştır.

3.3.1. İstatistiksel Veri Analiz Yöntemi

Düzenlenen anketler, bilgi toplamak için hedef topluluktan elde edilen örneğe sunulmuştur. Veriler toplandıktan sonra, verileri analiz etmek için aşağıdaki istatistiksel yöntemler kullanılmıştır:

1- Betimleyici istatistiklerden (frekans, frekans yüzdesi vb.) elde edilen verileri sınıflandırmak ve listelemek ve örneklemin araştırma sorularını nasıl yanıtladığına dair bir rapor sunmak için istatistiksel tablo ve grafikler kullanılmıştır.

2- Çıkarımsal istatistik (SPSS yazılımı) kullanılarak araştırma hipotezlerinin her biri istatistiksel hipotezlere dönüştürülmüş ve hipotezlerin doğruluğu test edilmiştir. Bu da toplanan verilerin parametrik olmayan doğası gereği yapılmıştır. Bu nedenle parametrik olmayan veriler için analitik yöntemlerden biri olan ki-kare testi hipotezlerdeki ilişkileri incelemek için kullanılmıştır.

3.4. ARAŞTIRMA ARAÇLARININ GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

3.4.1. Veri Toplama Araçlarının Geçerliliği

Bu çalışmada veri toplama aracının geçerliliğini kontrol etmek için açıklayıcı faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure) testi

örneklem veri sayısının faktör analizi için uygun olup olmadığını gösterir. Bu indeksin değeri sıfır ile bir aralığında değişmektedir. İndeks değeri bire yakın (en az 0,6) ise belirlenen veri faktör analizi için uygundur. Aksi takdirde (genellikle 0,6'dan küçük), faktör analizi sonuçları belirlenen veriye uygun olmadığını gösterir.

Bartlett testi, "Eşit gözlenen değişkenlerin korelasyon matrisidir." hipotezini test eder. Bu test, ki-kare testinin anlamlılığı ile elde edilen değişkenlerin birbiriyle ilişkili olmadığını doğrulamaktadır. Bartlett testindeki anlamlılık düzeyi %5'in altında ise korelasyon matrisi eşit olmaz, bu da değişkenler arasında bir ilişki olduğunu gösterir ve böylece istatistiksel sıfır hipotezi reddedilir. Çünkü her ankette KMO testinin değeri 0,6'dan fazla ve sig değerinin 0,05'ten küçük olduğu tahmin edilmektedir. Bu nedenle, her iki anket de değişkenleri ölçmek için kabul edilebilir geçerliliğe sahiptir.

Tablo 3.1. Birinci Anket İçin Açıklayıcı Faktör Analizi

KMO ve Bartlettin Testi		
0,976	Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçüsü	
24818,757	Yaklaşık. Ki-Kare	Bartlett'in Küresellik Testi
561	Özgürlük derecesi	
0,000	Anlamlık düzeyi	

Tablo 3.2. İkinci Anket İçin Açıklayıcı Faktör Analizi

KMO ve Bartlettin Testi		
0,970	Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçüsü	
19112,893	Yaklaşık. Ki-Kare	Bartlett'in Küresellik Testi
300	Özgürlük derecesi	
0,000	Anlamlık düzeyi	

3.4.2. Veri Toplama Araçlarının Güvenilirliği

Araştırma araçlarının güvenilirliğini ölçmek için iç kararlılık yöntemi kullanılmıştır. Yaygın yöntemlerden biri Cronbach's alpha'dır. Bu değer 1'e ne kadar yakın olursa, iç kararlılık geçerliliği iyi ve büyük olduğu anlamına gelmektedir. SPSS yazılımından yukarıdaki ilişkinin değeri birinci anket için 0,978 ve ikinci anket için 0,973 elde edilmiştir. Katsayısı değeri %80'den daha yüksek olduğunda iyi kabul edilir. Bu nedenle araştırma anketi gereken güvenilirliğe sahiptir.

Tablo 3.3. Veri Toplama Araçları İçin Tahmini Güvenilirlik

Güvenilirlik İstatistikleri				
Katılımcı sayısı	Soru sayısı	Standart Ögelere Dayalı Cronbach Alfa	Cronbach alfa değeri	Anket
831	34	0,978	0,978	E-devlet kabul anketi (Anket 1)
831	25	0,973	0,973	E-Devlet Olgunluk Anketi (Anket 2)

3.5. ÇALIŞMANIN DEĞİŞKENLERİ

Performans beklentisi, personelin teknolojiyi kullanmanın iş performansını iyileştirmeye yardımcı olacağına inanma derecesi olarak tanımlanır (Venkatesh ve ark. 2003).

Çaba beklentisi, teknolojinin beklenen karmaşıklığı ve sistemi kullanmak için gereken enerji derecesi olarak açıklanabilir (Venkatesh ve ark. 2003).

Sosyal etki, bireyin yeni sistemi kabul etmesinde önemli insanlara inanması anlamına gelir. Sosyal baskı, Teknoloji Kabul Modeli'nde zihinsel normlar olarak da adlandırılan doğrudan davranışsal bir etkidir.

Kolaylaştırıcı koşullar: Biryin sistemi destekleyecek teknik ve organizasyonel altyapı olduğuna inanma derecesidir.

Hedonik motivasyon: Bir teknolojiyi kullanmanın eğlenceli olma ve keyif alma derecesi olarak tanımlanır. Bu keyif alma, teknolojinin kabulü ve kullanımı üzerinde önemli bir rol oynamaktadır (Venkatesh, Thong ve Xu, 2012).

Fiyat değeri: Teknolojiyi kullanmanın faydaları ile sisteme harcanan maliyeti karşılaştırmak olarak tanımlanır. Diğer bir deyişle “uygulamanın algılanan faydaları ve onu kullanmanın parasal maliyeti arasında tüketicinin bilişsel ödünleşimi” olarak tanımlanır (Venkatesh, Thong ve Xu, 2012).

Alışkanlık: Düzenli ve bilmeden tekrarlanan normal bir program ve davranış akışıdır. Alışkanlık, insanların öğrenme nedeniyle otomatik olarak davranma eğiliminde oldukları davranış anlamına gelir. Başka bir deyişle bir aktivite yapıldığında, bittikten sonra, gelecekteki tekrarlar beyinden daha az enerji ve katılım gerektirmesi için beyin onu gözden geçirir ve daha otomatik olarak yapıp yapılamayacağını kontrol eder. Bu döngünün üç ana bölümü vardır: Birincisi, kişiyi bu faaliyeti yapmaya teşvik eden ipucu veya işarettir. İkinci kısım rutin ve tekrarlayıcı olacak aktivitedir. Bu alışkanlığı ve tekrarlamayı daha da güçlendiren ise son kısımdır. Bu kısımda, bireyin bu rutini yapmaktan elde ettiği ödüdür.

Araştırma literatürüne göre aşağıdaki boyutları içeren e-Devletin olgunluğunu incelemek için araştırmacı tarafından oluşturulan model kullanılmıştır:

Bireysel Boyut: E-Devleti kullanmak için uzman eksikliği, ilgi eksikliği ve motivasyon eksikliği ve kullanıcıların değişime karşı direnmesi gibi faktörlerdir.

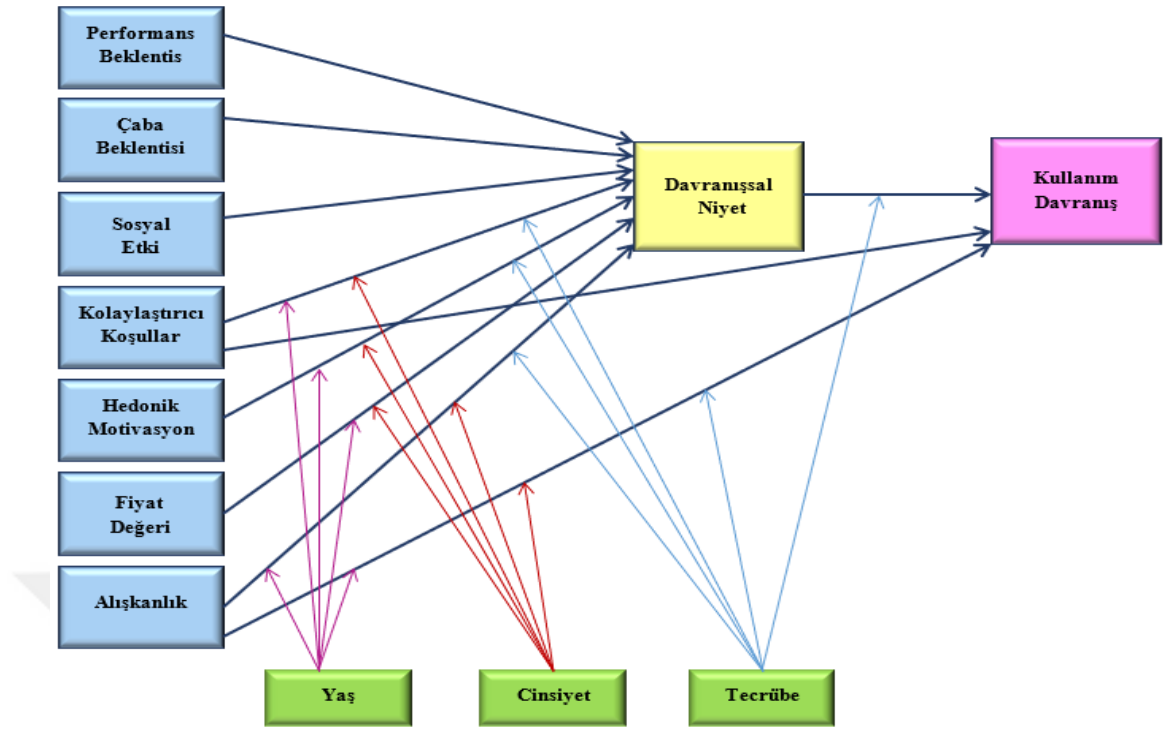
Örgütsel Boyut: Örgütün farklı bölümleri arasında e-Devlet kullanımında açık örgütsel kuralların eksikliği, uzun hiyerarşi ve örgütün farklı bölümleri arasında koordinasyon, iş birliği ve tutarlılık eksikliği gibi faktörlerdir.

Sunulan hizmetler: E-Devlet tarafından vatandaşlara sunulan bir dizi hizmetleri içerir.

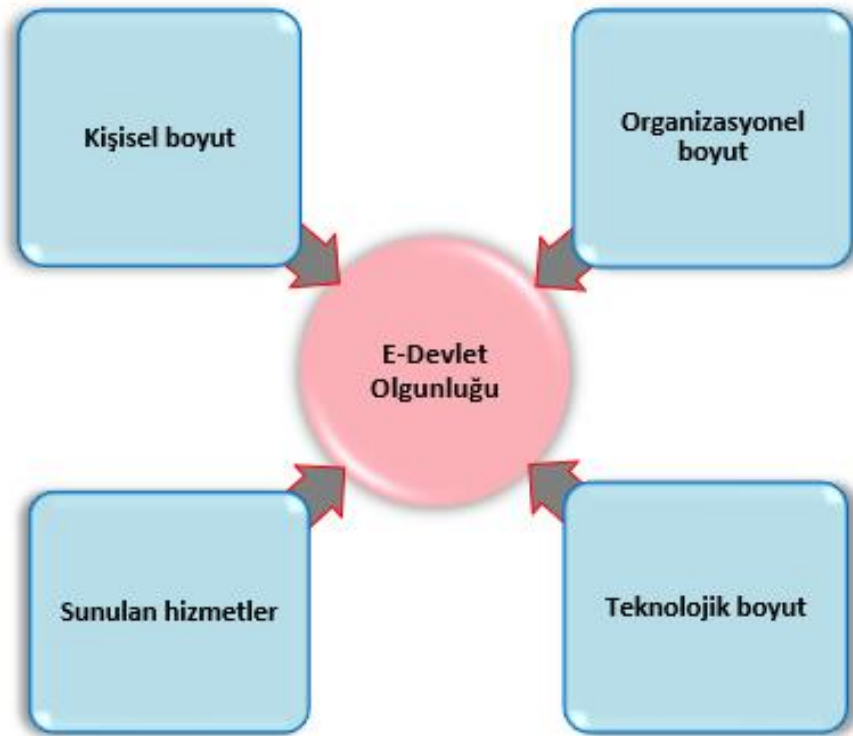
Teknolojik boyut: e-Devlet oluşturmak için gereken bazı yazılım ve donanım altyapılarını içerir.

3.6. KAVRAMSAL MODEL

E-Devlet Kabul Modeli: Birleştirilmiş kabul teorisi ve teknoloji kullanımı

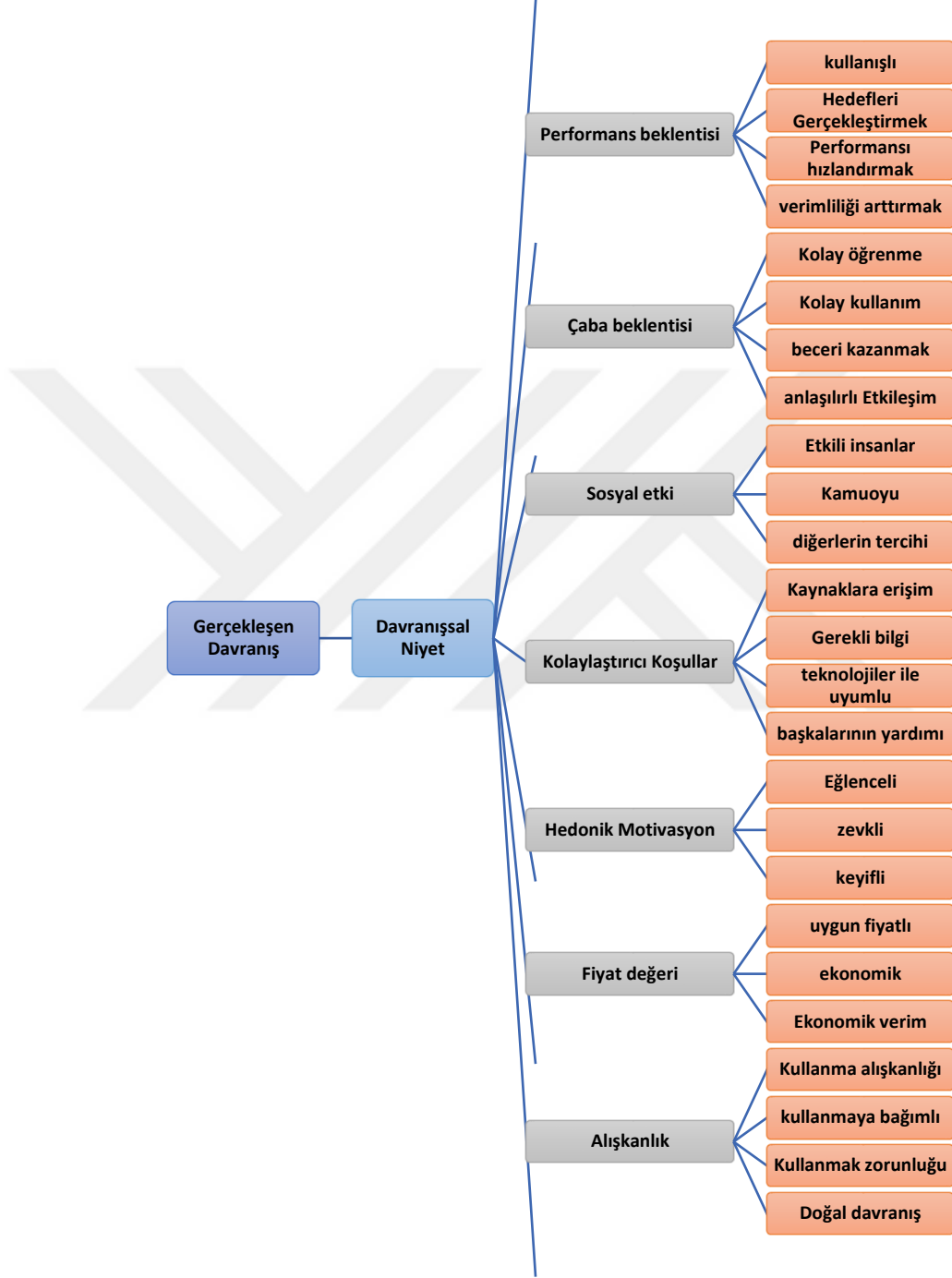


Şekil 3.1. Kavramsal Model



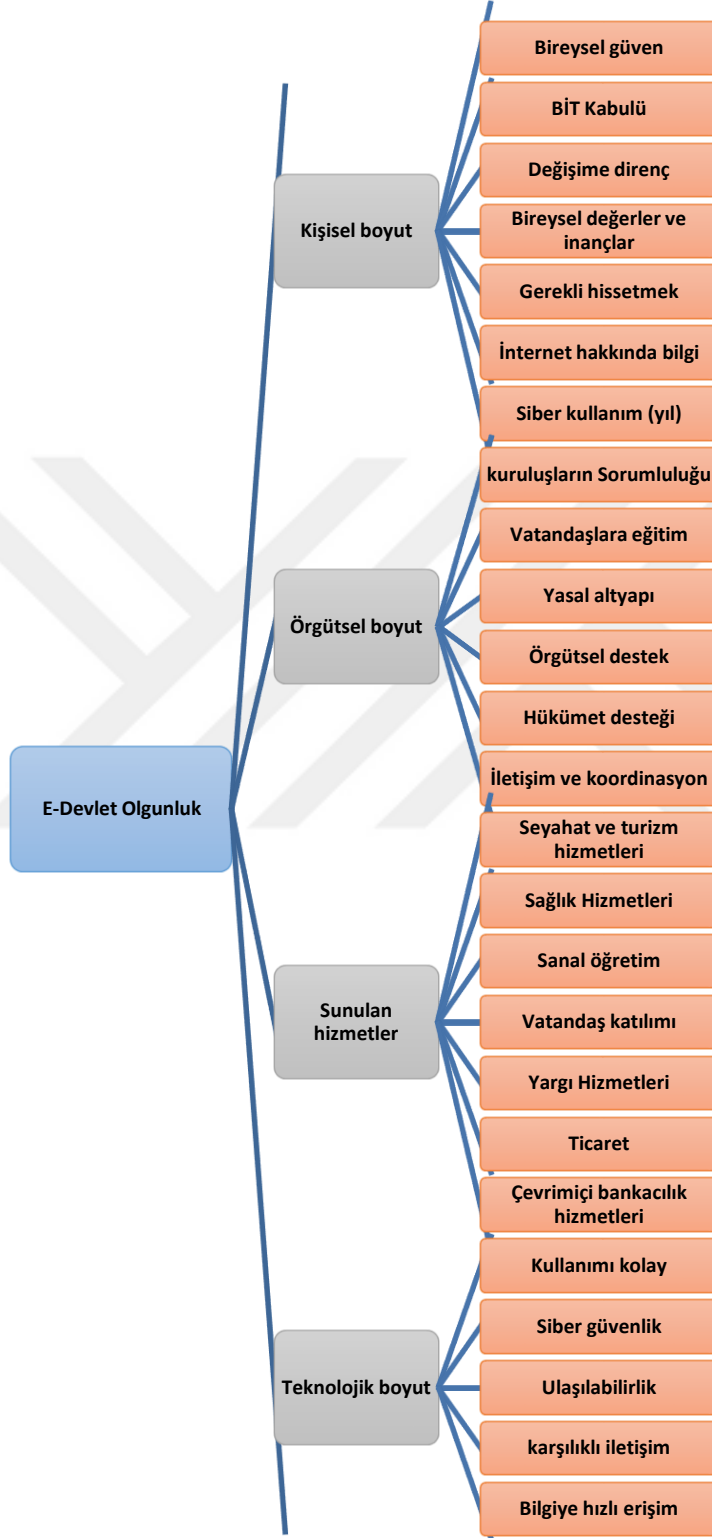
Şekil 3.2. Olgunluk Modeli

3.6.1. E-Devlet Kabul Modeli



Şekil 3.3. E-Devlet Kabul Modeli

3.6.2. E-Devlet Olgunluk Modeli



Şekil 3.4. E-Devlet Olgunluk Modeli

3.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN İSTATİSTİK TÜRLERİ

Bu çalışmanın amacı, Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü ve e-Devlet olgunluğu arasındaki farklılıkları araştırmaktır. Çalışmanın evreninin büyük olması nedeniyle Cochran'ın formülü kullanılarak bu çalışma için gerekli olan minimum örneklem 768 olarak belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğünü belirlemek için mevcut örnekleme (kolayda örnekleme) kullanılmıştır. Çalışma değişkenleri ile ilgili veriler, geçerliliği ve güvenilirliği onaylanmış iki kapalı anket (beş seçenekli Likert ölçeği) ile elde edilmiştir. E-Devlet kabulünü ölçmek için 34 soru içeren ilk anket ve e-Devletin olgunluğunu ölçmek için 25 sorulu ikinci anket kullanılmıştır. Niteliksel verileri nicel ve ölçülebilir verilere dönüştürmek amacıyla her seçenek için bir derecelendirme ölçeği düşünülmüştür. Böylece en düşük puan (1) çok az ve en yüksek puan (5) çok fazla olarak kabul edilmiştir.

Veri toplamak için hedef topluluktan elde edilen örneğe düzenlenmiş anketler sunulmuştur. Bu çalışmada Erzurum ilinden 425 ve Tebriz ilinden 406 kişi olmak üzere toplam katılımcı sayısı 831 kişidir.

Veriler toplandıktan sonra, verileri analiz etmek için aşağıdaki istatistiksel yöntemler kullanılmıştır:

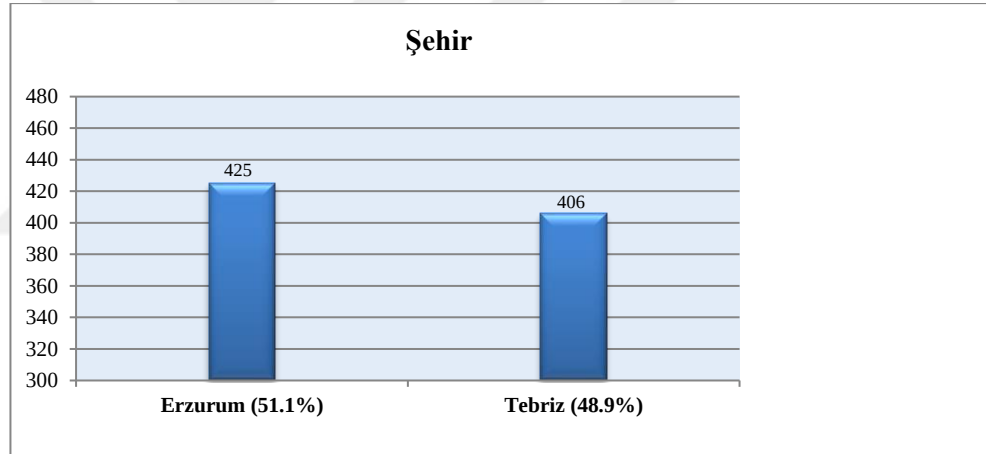
- 1- Betimleyici istatistiklerden (frekans, frekans yüzdesi vb.) elde edilen verileri sınıflandırmak ve listelemek ve örneklemin araştırma sorularını nasıl yanıtladığına dair bir rapor sunmak için istatistiksel tablo ve grafikler kullanılmıştır.
- 2- Çıkarımsal istatistik (SPSS yazılımı) kullanılarak araştırma hipotezlerinin her biri istatistiksel hipotezlere dönüştürülmüş ve hipotezlerin doğruluğu test edilmiştir. Verilerin normal olmadığı ve parametrik olmadığı göz önüne alındığında, incelenen değişkenlerin her biri üç derecede (zayıf = 1, orta = 2 ve güçlü = 3) tanımlanmış ve çalışmanın hipotezlerini reddetmek veya kabul etmek için ki-kare testi kullanılmıştır. Bu araştırmada belirlenen güven düzeyi %95 yani kabul edilebilir hata düzeyi %0,05'tir.

3.8. BULGULAR

Bu bölümde, anket yoluyla toplanan veriler tanımlayıcı istatistikler ve çıkarımsal istatistikler yöntemleri kullanılarak incelenmiş ve analiz edilmiştir. Bu bağlamda, öncelikle bu bölümün birinci ve ikinci kısımlarında, istatistiksel örneklemin sorulara ilişkin puanlarını açıklamak için frekans dağılım tabloları ve ilgili cevapların yüzdesi sunulmuştur. Daha sonra üçüncü kısımda ise, soruların incelenmesinden elde edilen sonuçlara dayalı araştırma hipotezleri çıkarımsal istatistik (ki-kare testi) kullanılarak test edilmiş ve hipotezlerin reddedilmesi veya doğrulanması irdelenmiştir.

3.8.1. Genel Soruların İstatistiksel Tanımlanması

3.8.1.1. Erzurum ve Tebriz İllerinden Katılımcı Frekansı



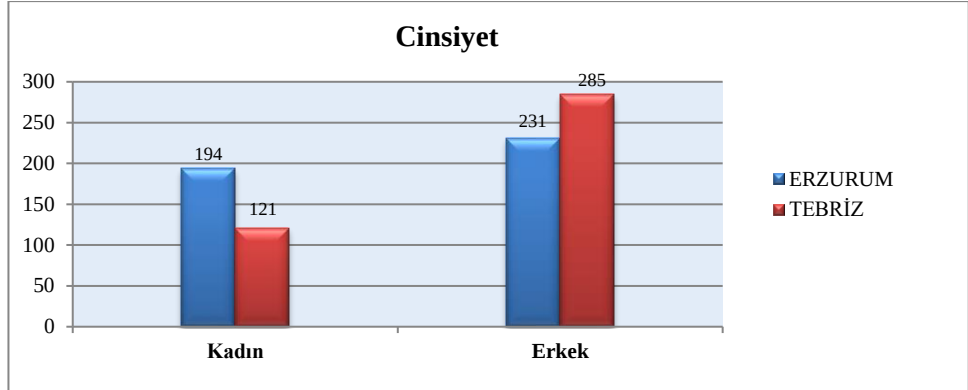
Şekil 3.5. Katılımcıların Frekans Diyagramı

Tablo 3.4. Katılımcıların Frekansı

Katılımcı yüzdesi	Katılımcı sayısı	
51,1%	425	A) Erzurum
48,9%	406	B) Tebriz
100%	831	Toplam Katılımcı

Şekil 3.5 ve Tablo 3.4'te görüldüğü üzere, bu çalışmaya 406 kişi (%48,9) Tebriz ve 425 kişi (%51,1) Erzurum'dan olmak üzere toplam 831 kişi katılmıştır.

3.8.1.2. Katılımcıların Cinsiyeti



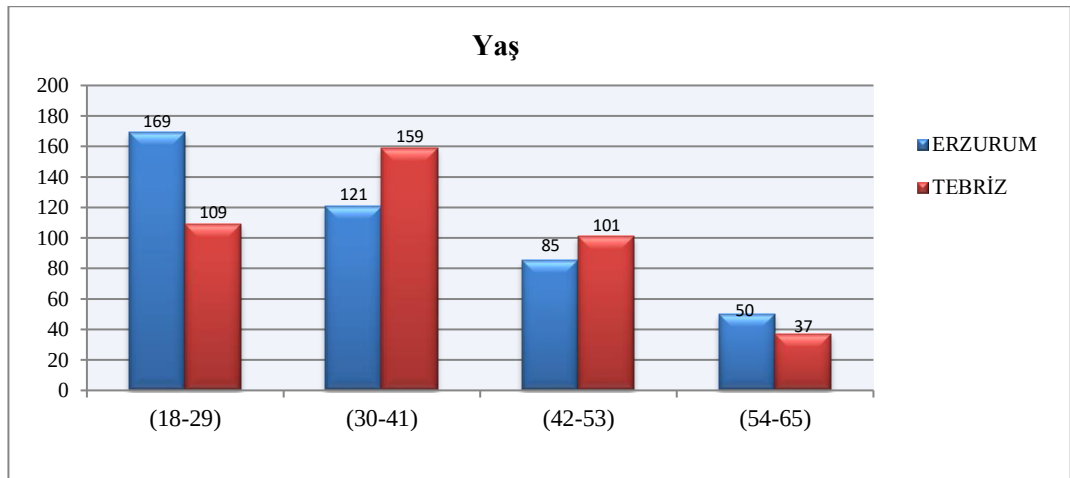
Şekil 3.6. Katılımcıların Cinsiyet Frekansı

Tablo 3.5. Katılımcıların Cinsiyet Frekansı ve Yüzdesi

Toplam	Tebriz	Erzurum	
352	121 (%29,8)	231 (%54,4)	A) Erkek
479	285 (%70,2)	194 (%45,6)	B) Kadın
831 (%100)	406	425	Toplam

Şekil 3.6 ve Tablo 3.5'te görüldüğü üzere, bu çalışmaya 231 kişi Erzurum ve 121 kişi Tebrizden olmak üzere toplamda 352 erkek ve 194 kişi Erzurum ve 285 kişi Tebrizden olmak üzere toplamda 479 kadın katılmıştır.

3.8.1.3. Katılımcıların Yaş Aralığı



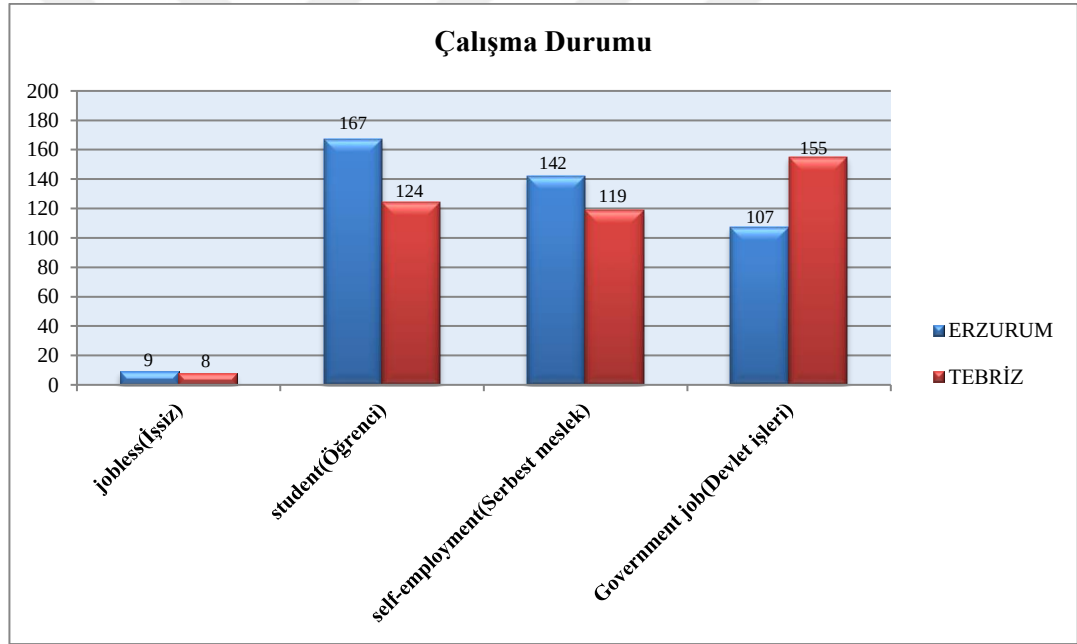
Şekil 3.7. Katılımcıların Yaş Frekansı

Tablo 3.6. Katılımcıların Yaş Frekansı ve Yüzdesi

Toplam	Tebriz	Erzurum	
278	109 (26,8)	169 (%39,8)	A) 18 yaşından 29 yaşına kadar (18-29)
280	159 (39,2)	121 (%28,5)	B) 30 yaşından 41 yaşına kadar (30-41)
186	101 (24,9)	85 (%20)	C) 42 yaşından 53 yaşına kadar (42-53)
87	37 (9,1)	50 (11,8)	D) 54 yaşından 65 yaşına kadar (54-65)
831	406	425	Toplam

Şekil 3.7 ve Tablo 3.6’da görüldüğü üzere katılımcıların 278’i 18-29 yaş aralığında, 280’i 30-41 yaş aralığında, 186’sı 42-53 yaş aralığında ve 87’si 54-65 yaş aralığında yer almaktadırlar.

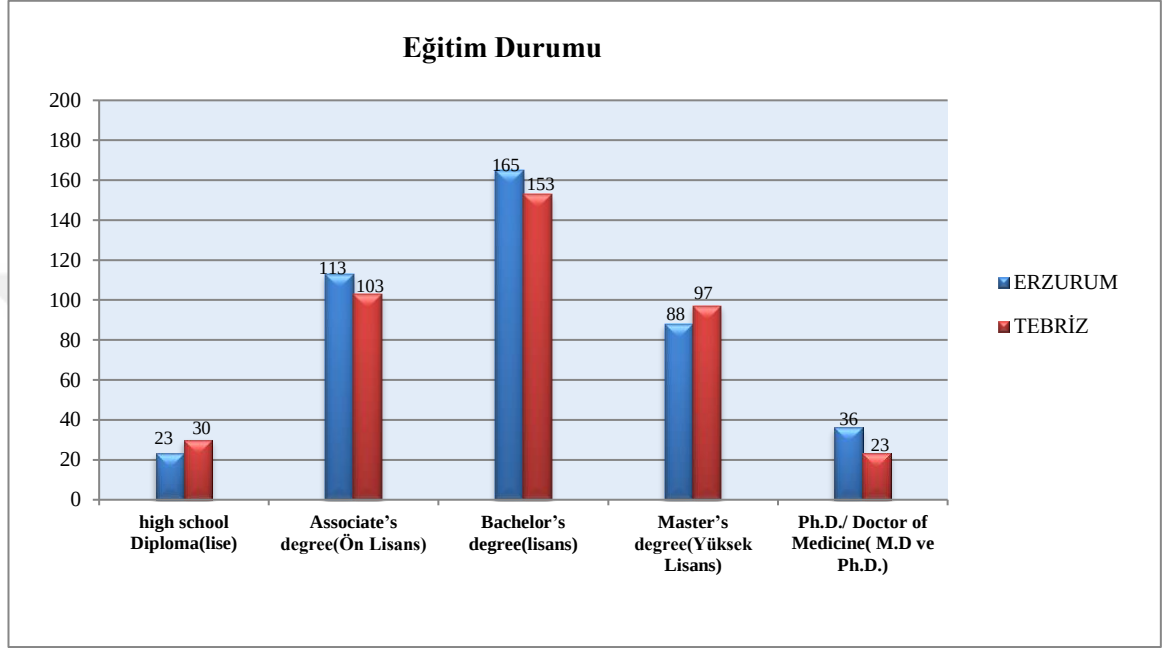
3.8.1.4. Katılımcıların Çalışma Durumu

**Şekil 3.8.** Katılımcıların Çalışma Durumu**Tablo 3.7.** Katılımcıların Çalışma Durumu Frekansı ve Yüzdesi

	Erzurum	Tebriz	Toplam
A) İşsiz	9 (%2,1)	8 (%2)	17
B) Öğrenci	167 (%39,3)	124 (%30,5)	291
C) Serbest meslek	142 (%33,4)	119 (%29,3)	261
D) Devlet işleri	107 (%25,2)	155 (%38,2)	262
Toplam	425	406	831

Katılımcıların çalışma durumlarına bakıldığında Şekil 3.8 ve Tablo 3.7’de görüldüğü üzere 17’si işsiz, 291’i öğrenciyken 261’i serbest meslekte ve 262’si kamu kurumlarında çalışmaktadır.

3.8.1.5. Katılımcıların Eğitim Durumu



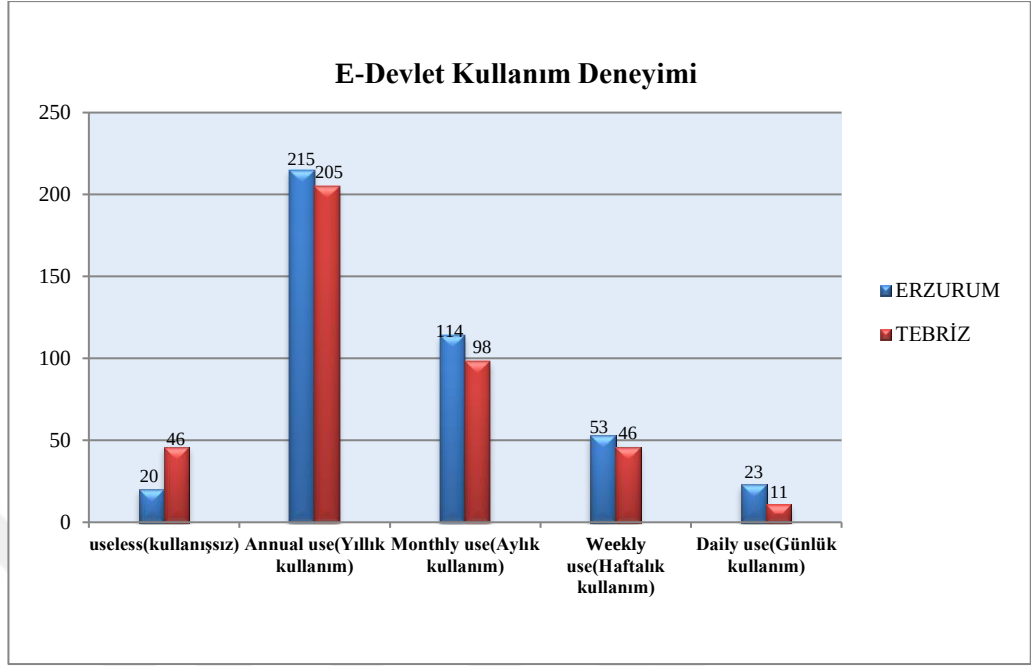
Şekil 3.9. Katılımcıların Eğitim Durumu

Tablo 3.8. Katılımcıların Eğitim Durumu Frekansı ve Yüzdesi

	Erzurum	Tebriz	Toplam
A) Lise	23 (%4,5)	30 (%7,4)	53
B) Ön Lisans	113 (%26,6)	103 (%25,4)	216
C) Lisans	165 (%38,8)	153 (%37,7)	318
D)Yüksek Lisans	88 (%20,7)	97 (%23,9)	185
E) M.D ya Ph.D	36 (%8,5)	23 (%5,7)	59
Toplam	425	406	831

Şekil 3.9 ve Tablo 3.8’de görüldüğü üzere katılımcıların 53’ü lise, 216’sı ön lisans, 318’i lisans, 185’i yüksek lisans ve 59’u doktora eğitim seviyesine sahiptir.

3.8.1.6. E-Devlet Kullanım Deneyimi



Şekil 3.10. Katılımcıların E-Devlet Kullanım Deneyimleri

Tablo 3.9. Katılımcıların E-Devlet Kullanım Deneyimleri Frekansı ve Yüzdesi

Toplam	Tebriz	Erzurum	
66	46 (%11,3)	20 (%7,4)	A) Hiç
420	205 (%50,5)	215 (%50,6)	B) Yılda bir kere
212	98 (%24,1)	114(%26,8)	C) Ayda bir kere
99	46 (%11,3)	53(%12,5)	D) Haftada bir kere
34	11 (%2,7)	23 (%5,4)	E) Günde bir kere
831	406	425	Toplam

Şekil 3.10 ve Tablo 3.9’da görüldüğü üzere, 66 kişi e-Devlet sistemini hiç deneyimlememiş ancak 34 kişi günde bir kere, 99 kişi haftada bir kere, 212 kişi ayda bir kere ve 420 kişi yılda bir kere e-Devlet sistemini kullanmaktadır.

3.8.2. Araştırma Değişkenlerinin İstatistiksel Tanımlanması

3.8.2.1. Anketten Elde Edilen Verilere Dayalı Olarak E-Devlet Kabul Modeli'nin Değişkenlerinin Tanımlanması

- **Performans beklentisi**

Bu değişkeni ölçmek için 4 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 4, alınabilecek en yüksek puan ise 20 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 4 ile 20 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 4 ile 9,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 9,31 ile 14,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 14,62 ile 20 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Çaba beklentisi**

Bu değişkeni ölçmek için 4 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 4, alınabilecek en yüksek puan ise 20 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 4 ile 20 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 4 ile 9,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 9,31 ile 14,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 14,62 ile 20 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Sosyal etki**

Bu değişkeni ölçmek için 3 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 3, alınabilecek en yüksek puan ise

15 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 3 ile 15 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 3 ile 7,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 7,31 ile 11,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 11,62 ile 15 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Kolaylaştırıcı koşullar**

Bu değişkeni ölçmek için 4 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 4, alınabilecek en yüksek puan ise 20 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 4 ile 20 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 4 ile 9,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 9,31 ile 14,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 14,62 ile 20 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Hedonik Motivasyon**

Bu değişkeni ölçmek için 3 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 3, alınabilecek en yüksek puan ise 15 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 3 ile 15 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 3 ile 7,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 7,31 ile 11,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 11,62 ile 15 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Fiyat değeri**

Bu değışkeni ölçmek için 3 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeğı) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değışkeni için alınabilecek en düşük puan 3, alınabilecek en yüksek puan ise 15 olacaktır (yani bu değışken için alınan puanlar 3 ile 15 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değışkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeğı bir sıralı ölçeğı (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 3 ile 7,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 7,31 ile 11,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 11,62 ile 15 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Alışkanlık**

Bu değışkeni ölçmek için 4 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeğı) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değışkeni için alınabilecek en düşük puan 4, alınabilecek en yüksek puan ise 20 olacaktır (yani bu değışken için alınan puanlar 4 ile 20 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değışkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeğı bir sıralı ölçeğı (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 4 ile 9,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 9,31 ile 14,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 14,62 ile 20 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Davranışsal Niyet**

Bu değışkeni ölçmek için 3 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeğı) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değışkeni için alınabilecek en düşük puan 3, alınabilecek en yüksek puan ise 15 olacaktır (yani bu değışken için alınan puanlar 3 ile 15 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değışkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeğı bir sıralı ölçeğı (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 3 ile 7,30 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 7,31

ile 11,61 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 11,62 ile 15 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

• Gerçekleşen Davranış

Bu değişkeni ölçmek için 6 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 6, alınabilecek en yüksek puan ise 30 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 6 ile 30 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 6 ile 13,99 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 14 ile 21,99 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 22 ile 30 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

• E-Devlet Kabulü

Bu değişkeni ölçmek için 34 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 34, alınabilecek en yüksek puan ise 170 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 34 ile 170 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 34 ile 79,33 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 79,34 ile 124,67 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 124,68 ile 170 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

Tablo 3.10. E-Devlet Kabul Modeli Değişkenlerine Ait Soru Dağılım Tablosu

Aralık ölçeğinin sıra ölçeğine dönüşümü			Değişken için en küçük ve en yüksek değerler	Soru için en küçük ve en yüksek değerler	Sorula	Değişken
x=3, if (14,62≤x≤20)	x=2, if (9,31≤x≤14,61)	x=1, if (4≤x≤9,30)	4≤x≤20	1≤q≤5	q ^{1.1} , q ^{1.2} , q ^{1.3} , q ^{1.4}	Performans beklentisi
x=3, if (14,62≤x≤20)	x=2, if (9,31≤x≤14,61)	x=1, if (4≤x≤9,30)	4≤x≤20	1≤q≤5	q ^{1.5} , q ^{1.6} , q ^{1.7} , q ^{1.8}	Çaba beklentisi
x=3, if (11,62≤x≤15)	x=2, if (7,31≤x≤11,61)	x=1, if (3≤x≤7,30)	3≤x≤15	1≤q≤5	q ^{1.9} , q ^{1.10} , q ^{1.11}	Sosyal etki
x=3, if (14,62≤x≤20)	x=2, if (9,31≤x≤14,61)	x=1, if (4≤x≤9,30)	4≤x≤20	1≤q≤5	q ^{1.12} , q ^{1.13} , q ^{1.14} , q ^{1.15}	Kolaylaştırıcı Koşullar
x=3, if (11,62≤x≤15)	x=2, if (7,31≤x≤11,61)	x=1, if (3≤x≤7,30)	3≤x≤15	1≤q≤5	q ^{1.16} , q ^{1.17} , q ^{1.18}	Hedonik Motivasyon
x=3, if (11,62≤x≤15)	x=2, if (7,31≤x≤11,61)	x=1, if (3≤x≤7,30)	3≤x≤15	1≤q≤5	q ^{1.19} , q ^{1.20} , q ^{1.21}	Fiyat değeri
x=3, if (14,62≤x≤20)	x=2, if (9,31≤x≤14,61)	x=1, if (4≤x≤9,30)	4≤x≤20	1≤q≤5	q ^{1.22} , q ^{1.23} , q ^{1.24} , q ^{1.25}	Alışkanlık
x=3, if (11,62≤x≤15)	x=2, if (7,31≤x≤11,61)	x=1, if (3≤x≤7,30)	3≤x≤15	1≤q≤5	q ^{1.26} , q ^{1.27} , q ^{1.28}	Davranışsal Niyet
x=3, if (22x≤30)	x=2, if (14≤x≤21,99)	x=1, if (6≤x≤13,99)	6≤x≤30	1≤q≤5	q ^{1.29} , q ^{1.30} , q ^{1.31} , q ^{1.32} , q ^{1.33} , q ^{1.34}	Gerçekleşen Davranış
x=1, if (124,68≤x≤170)	x=1, if (79,34≤x≤124,67)	x=1, if (34≤x≤79,33)	34≤x≤170	1≤q≤5	q ^{1.1} , q ^{1.2} , q ^{1.3} , q ^{1.4} , q ^{1.5} , q ^{1.6} , q ^{1.7} , q ^{1.8} , q ^{1.9} , q ^{1.10} , q ^{1.11} , q ^{1.12} , q ^{1.13} , q ^{1.14} , q ^{1.15} , q ^{1.16} , q ^{1.17} , q ^{1.18} , q ^{1.19} , q ^{1.20} , q ^{1.21} , q ^{1.22} , q ^{1.23} , q ^{1.24} , q ^{1.25} , q ^{1.26} , q ^{1.27} , q ^{1.28} , q ^{1.29} , q ^{1.30} , q ^{1.31} , q ^{1.32} , q ^{1.33} , q ^{1.34}	E-devlet kabulü

3.8.2.2. Anketten Elde Edilen Verilere Dayalı Olarak E-Devlet Olgunluk Modeli Değişkenlerinin Tanımlanması

- **Bireysel boyut**

Bu değişkeni ölçmek için 7 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 7, alınabilecek en yüksek puan ise 35 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 7 ile 35 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 7 ile 16,33 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 16,34

ile 25,67 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 25,68 ile 35 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Örgütsel boyut**

Bu değişkeni ölçmek için 6 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 6, alınabilecek en yüksek puan ise 30 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 6 ile 30 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 6 ile 13,99 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 14 ile 21,99 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 22 ile 30 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Sunulan hizmetler**

Bu değişkeni ölçmek için 7 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 7, alınabilecek en yüksek puan ise 35 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 7 ile 35 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 7 ile 16,33 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 16,34 ile 25,67 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 25,68 ile 35 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **Teknolojik boyut**

Bu değişkeni ölçmek için 5 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 5, alınabilecek en yüksek puan ise 25 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 5 ile 25 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının

koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 5 ile 11,66 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 11,67 ile 18,33 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 18,34 ile 25 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

- **E-Devlet olgunluğu**

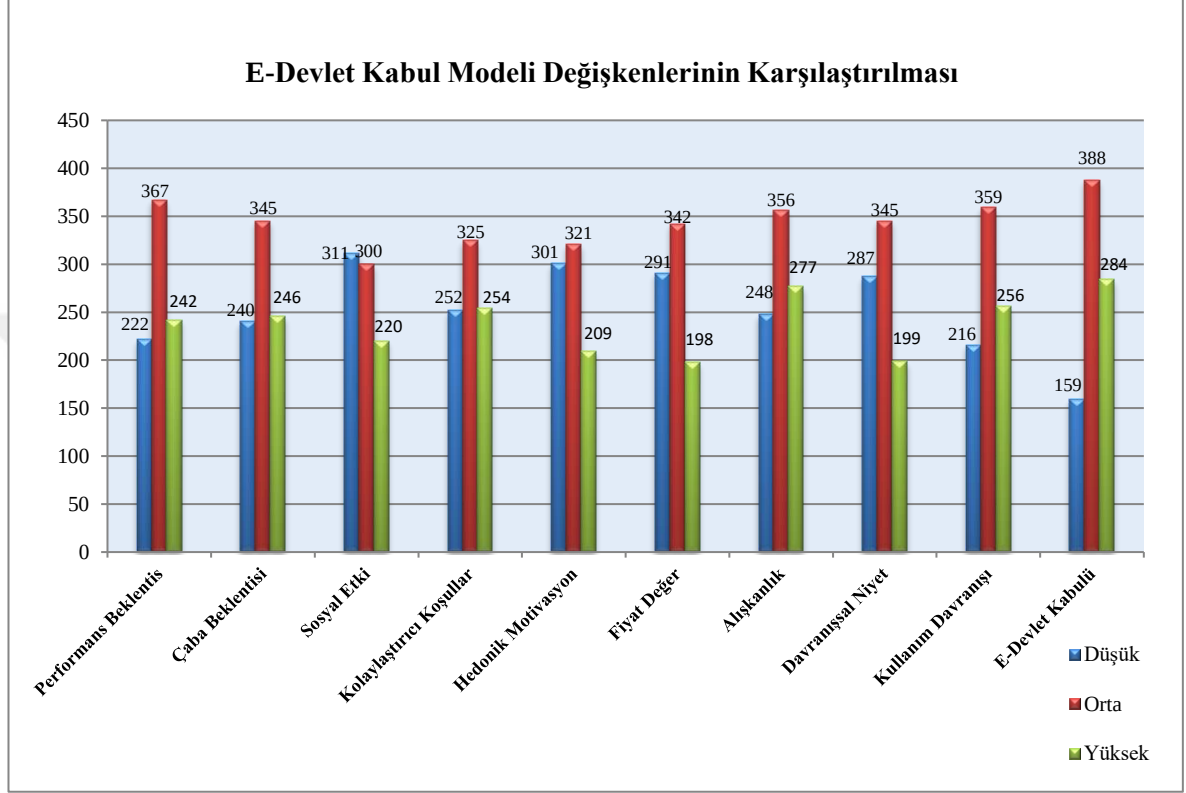
Bu değişkeni ölçmek için 25 adet beşli kapalı soru (beşli Likert ölçeği) kullanılmış olup ölçekteki her soru için en düşük puan 1 ve en yüksek puan 5'tir. Dolayısıyla performans değişkeni için alınabilecek en düşük puan 25, alınabilecek en yüksek puan ise 125 olacaktır (yani bu değişken için alınan puanlar 25 ile 125 aralığındadır.). Hipotezlerin test edilmesinde ki-kare testinin kullanılması nedeniyle (Ki-kare testinin kullanılmasının koşullarından biri de incelenen iki değişkenin sıralı veya nominal olmasıdır.) performans beklentisi için elde edilen aralık ölçeği bir sıralı ölçeğe (3 sıra) dönüştürülmüştür. Diğer bir deyişle performans beklenti puanı 25 ile 58,33 aralığında yer alırsa sıra 1 (düşük), 58,34 ile 91,67 aralığında yer alırsa sıra 2 (orta) ve 91,68 ile 125 aralığında yer alırsa sıra 3 (yüksek) olacaktır.

Tablo 3.11. E-Devlet Olgunluk Modeli Değişkenlerine Ait Soru Dağılım Tablosu

Aralık ölçeğinin sıra ölçeğine dönüşümü			Değişken için en küçük ve en yüksek değerler	Soru için en küçük ve en yüksek değerler	Sorular	Değişken
x=3, if (25,68≤x≤35)	x=2, if (16,34≤x≤25,67)	x=1, if (7≤x≤16,33)	7 ≤ x ≤ 35	1 ≤ q ≤ 5	q ^{2.1} , q ^{2.2} , q ^{2.3} , q ^{2.4} , q ^{2.5} , q ^{2.6} , q ^{2.7}	Kişisel boyut
x=3, if (22≤x≤30)	x=2, if (14≤x≤21,99)	x=1, if (6≤x≤13,99)	6 ≤ x ≤ 30	1 ≤ q ≤ 5	q ^{2.8} , q ^{2.9} , q ^{2.10} , q ^{2.11} , q ^{2.12} , q ^{2.13}	Örgütsel boyut
x=3, if (25,68≤x≤35)	x=2, if (16,34≤x≤25,67)	x=1, if (7≤x≤16,33)	7 ≤ x ≤ 35	1 ≤ q ≤ 5	q ^{2.14} , q ^{2.15} , q ^{2.16} , q ^{2.17} , q ^{2.18} , q ^{2.19} , q ^{2.20}	Sunulan hizmetler
x=3, if (18,34≤x≤25)	x=2, if (11,67≤x≤18,33)	x=1, if (5≤x≤11,66)	5 ≤ x ≤ 25	1 ≤ q ≤ 5	q ^{2.21} , q ^{2.22} , q ^{2.23} , q ^{2.24} , q ^{2.25}	Teknolojik boyut
x=3, if (91,68≤x≤125)	x=2, if (58,34≤x≤91,67)	x=1, if (25≤x≤58,33)	25 ≤ x ≤ 125	1 ≤ q ≤ 5	q ^{2.1} , q ^{2.2} , q ^{2.3} , q ^{2.4} , q ^{2.5} , q ^{2.6} , q ^{2.7} , q ^{2.8} , q ^{2.9} , q ^{2.10} , q ^{2.11} , q ^{2.12} , q ^{2.13} , q ^{2.14} , q ^{2.15} , q ^{2.16} , q ^{2.17} , q ^{2.18} , q ^{2.19} , q ^{2.20} , q ^{2.21} , q ^{2.22} , q ^{2.23} , q ^{2.24} , q ^{2.25}	E-Devlet Olgunluğu

3.8.2.3. E-Devlet Kabul Modeli Değişkenlerinin Frekanslarının Karşılaştırılması

Şekil 3.11 ve Tablo 3.12’de gösterildiği gibi ankete katılan kişilerin çoğu, E-Devlet Kabul Modeli’ndeki değişkenlerden 2. seçeneği (orta) seçmiştir. Sosyal etki değişkeni için ise en çok yanıt 1. seçenekle (düşük) ilgilidir.



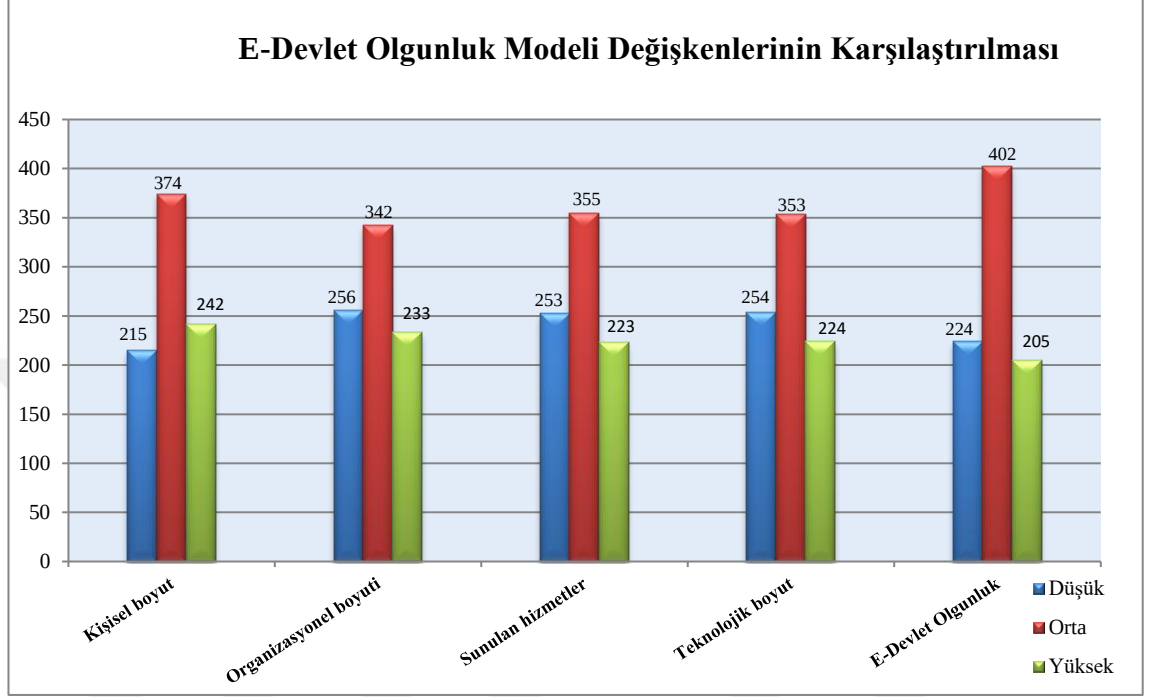
Şekil 3.11. E-Devlet Kabul Modeli Değişkenlerinin Frekanslarının

Tablo 3.12. E-Devlet Kabul Modeline İlişkin Yanıtların Frekans ve Yüzdeleri

Toplam	Yüksek		Orta		Düşük		Değişken
	Yüzde (Percent)	Frekans (Frequency)	Yüzde (Percent)	Frekans (Frequency)	Yüzde (Percent)	Frekans (Frequency)	
831	29,1%	242	44,2%	367	26,7%	222	Performans Beklentisi
831	29,6%	246	41,5%	345	28,9%	240	Çaba Beklentisi
831	26,5%	220	36,1%	300	37,4%	311	Sosyal Etki
831	30,6%	254	39,1%	325	30,5%	252	Kolaylaştırıcı Koşulları
831	25,2%	209	38,6%	321	36,2%	301	Hedonik Motivasyon
831	23,8%	198	41,2%	342	35%	291	Fiyat Değeri
831	27,3%	277	42,8%	356	29,8%	248	Alışkanlık
831	23,9%	199	41,5%	345	34,5%	287	Davranışsal Niyet
831	30,8%	256	43,2%	359	26%	216	Gerçekleşen Davranış
831	34,2%	284	46,7%	388	19,1%	159	E-Devlet Kabulü

3.8.2.4. E-Devlet Olgunluk Modeli Değişkenlerinin Frekanslarının Karşılaştırılması

Şekil 3.12 ve Tablo 3.13'te gösterildiği gibi ankete katılan kişilerin çoğu, E-Devlet Olgunluk Modeli'ndeki değişkenlerden 2. seçeneği (orta) seçmiştir.



Şekil 3.12. E-Devlet Olgunluk Değişkenlerinin Frekansları

Tablo 3.13. E-Devlet Olgunluk Modeli'ne İlişkin Yanıtların Frekans ve Yüzdeleri

Toplam	Yüksek		Orta		Düşük		Değişken
	Yüzde (Percent)	Frekans (Frequency)	Yüzde (Percent)	Frekans (Frequency)	Yüzde (Percent)	Frekans (Frequency)	
831	29,1%	242	45%	374	25,9%	215	Kişisel boyut
831	28%	233	41,2%	342	30,8%	256	Organizasyonel boyut
831	26,8%	223	42,7%	355	30,4%	253	Sunulan hizmetler
831	27%	224	42,5%	353	30,6%	254	Teknolojik boyut
831	24,7%	205	48,4%	402	27%	224	E-Devlet Olgunluk

3.8.3. İstatistiksel Verilerin Çıkarımsal Analizi

Çalışmanın bu bölümünde hipotezler test edilmiştir.

3.8.3.1. E-Devlet Kabul Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi

- **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

İlk olarak hipotezlerin kanıtlanması veya reddedilmesi açısından uygun istatistiksel testin seçilmesi için her değişkenin normalliği veya anormalliğinin incelenmesi gerekmektedir. Veriler normal dağılım gösteriyorsa parametrik istatistiksel yöntemler, anormal ise parametrik olmayan istatistiksel yöntemler kullanılarak hipotezlerin kontrolü yapılır.

Tablo 3.14'te gösterildiği gibi hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) e-Devlet kabulü değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.14. E-Devlet Kabul Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		
0,000	406	0,980	0,000	406	0,105	Tebriz	E-Devlet Kabulü
0,000	425	0,972	0,000	425	0,067	Erzurum	

Tablo 3.15'te, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet kabulü ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz'de katılımcıların çoğu (244 kişi) e-Devleti kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 61 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum'da ise katılımcıların çoğu (183 kişi) e-Devleti kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 98 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.15. E-Devlet Kabulü için Şehirlerin Yanıtları

E-Devlet Kabulü * Şehirlerin Çapraz tablosu												
Şehir	E-Devlet Kabulü											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	61	77,7	15,00%	244	189,6	60,10%	101	138,8	24,90%	406	406,00%	100,00%
Erzurum	98	81,3	23,10%	144	198,4	33,90%	183	145,2	43,10%	425	425,00%	100,00%
Toplam	159	159,0	19,10%	338	338,0	46,70%	284	284,0	34,20%	831	831	100,00%

Tablo 3.16’da şehir değişkeni ile e-Devlet kabulü değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre, anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da e-Devlet kabulünde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.16. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde E-Devletteki Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

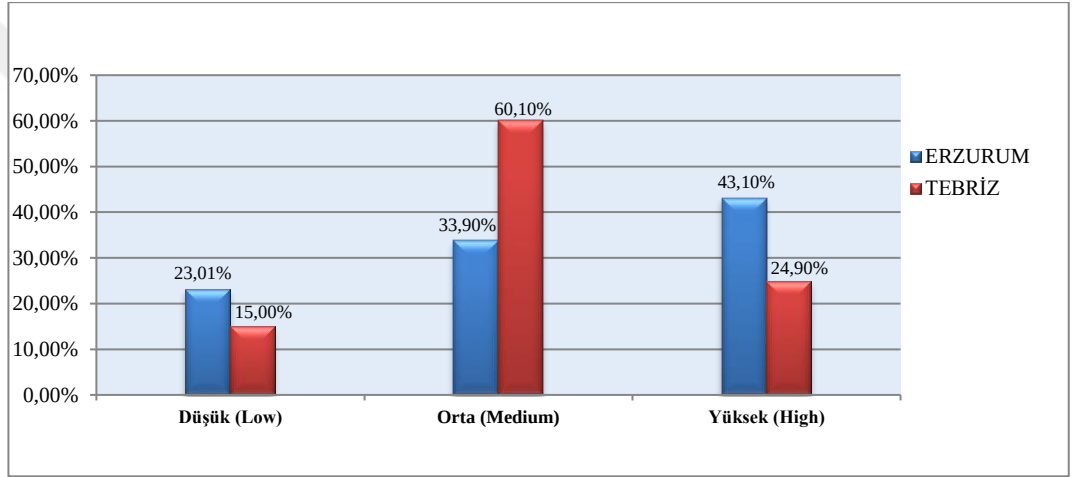
Ki-Kare Testleri (Chi-Square Tests)						
	Değer (Value)	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	57,655 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	58,338	2	0,000	0,000		
Fisher’in Kesinlik Testi	58,134			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	4,184 ^b	1	0,041	0,042	0,023	0,005
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5’ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 108,46’dır.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 2,208’dır.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet kabul değişkeninin farkı 0,263’tür.

Tablo 3.17. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,263	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,263	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.13, e-Devlet kabul değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesi gösterilmektedir.

**Şekil 3.13.** İki Şehirde E-Devlet Kabulü Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• Tebriz ve Erzurum'da performans beklentisi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da performans beklentisi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da performans beklentisi açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.18'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) performans beklentisi değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.18. Performans Beklentisi Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Performans Beklentisi
0,000	406	0,977	0,000	406	0,138	Tebriz	
0,000	425	0,962	0,000	425	0,083	Erzurum	

Tablo 3.19’da, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde performans beklentisi ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (228 kişi) performans beklentisinde yüksek seçeneğini seçmiş ve 82 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (160 kişi) performans beklentisinde yüksek seçeneğini seçmiş ve 126 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.19. Performans Beklentisi için Şehirlerin Yanıtları

Performans Beklentisi * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Performans Beklentisi											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	96	108,5	23,60%	228	179,3	56,20%	82	118,2	20,20%	406	406,0%	100,00%
Erzurum	126	113,5	29,60%	139	187,7	32,70%	160	123,8	37,60%	425	425,0%	100,00%
Toplam	222	222	26,70%	367	367	44,20%	242	242	29,10%	831	831,0%	100,00%

Tablo 3.20’de şehir değişkeni ile performans beklentisi değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da performans beklentisinde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.20. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Performans Beklentisinde Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

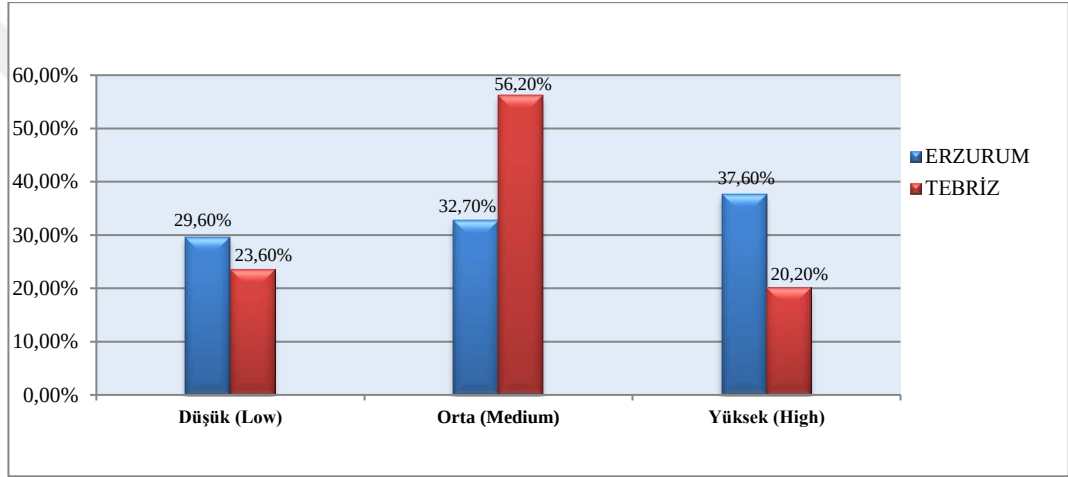
Ki-Kare Testleri						
	Değer (Value)	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	50,370 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	51,027	2	0,000	0,000		
Fisher’in Kesinlik Testi	50,845			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	4,873 ^b	1	0,027	0,029	0,015	0,003
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5’ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 108,46’dır.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 2,208’dır.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde performans beklentisi değişkeninin farkı 0,264’tür.

Tablo 3.21. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,246	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,246	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.14, performans beklentisi değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.14.** İki Şehirde Performans Beklentisi Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

- **Tebriz ve Erzurum'da çaba beklentisi açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da çaba beklentisi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da çaba beklentisi açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.22'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) çaba beklentisi değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.22. Çaba Beklentisi Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Çaba Beklentisi
0,000	406	0,981	0,000	406	0,111	Tebriz	
0,000	425	0,952	0,000	425	0,094	Erzurum	

Tablo 3.23’te, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde çaba beklentisi ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (212 kişi) çaba beklentisinde orta seçeneğini seçmiş ve 78 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (168 kişi) çaba beklentisinde yüksek seçeneğini seçmiş ve 124 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.23. Çaba Beklentisi için Şehirlerin Yanıtları

Çaba Beklentisi * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Çaba Beklentisi											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	116	117,3	28,60%	212	168,6	52,20%	78	120,2	19,20%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	124	122,7	29,20%	133	176,4	31,30%	168	125,8	39,50%	425	425,00%	100,00%
Toplam	240	240	28,90%	345	345	41,50%	246	246	29,60%	831	831,0%	100,00%

Tablo 3.24'te şehir değişkeni ile çaba beklentisi değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da çaba beklentisinde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.24. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çaba Beklentisinde Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

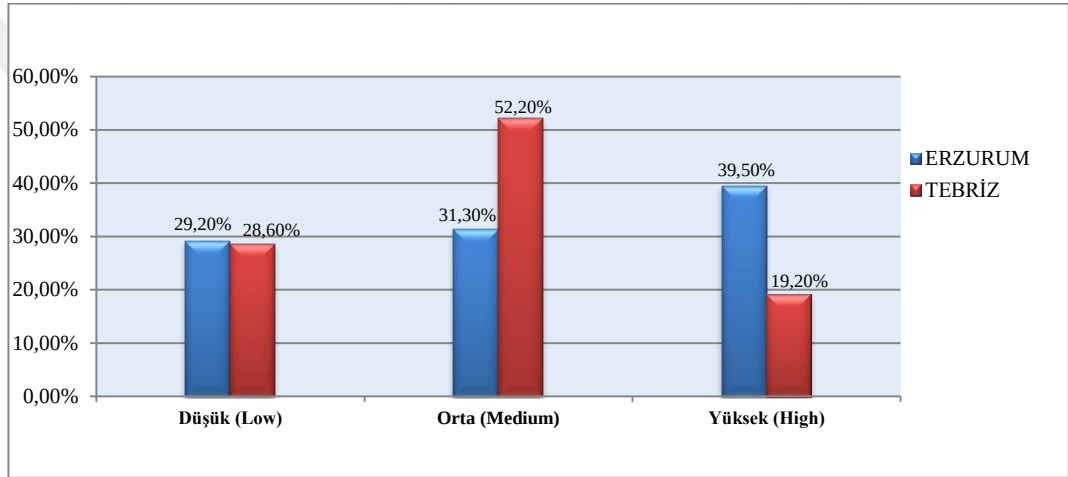
Ki-Kare Testleri (Chi-Square Tests)						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	50,876 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	51,787	2	0,000	0,000		
Fisher'in Kesinlik Testi	51,596			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	13,781 ^b	1	0,027	0,000	0,000	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 117,26'dır.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 3,712'dir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde çaba beklentisi değişkeninin farkı 0,267'dir.

Tablo 3.25. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,247	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,247	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.15, çaba beklentisi değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.15.** İki Şehirde Çaba Beklentisi Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

- Tebriz ve Erzurum'da sosyal etki açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da sosyal etki açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da sosyal etki açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.26'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) çaba beklentisi değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.26. Sosyal Etki Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Sosyal Etki
0,000	406	0,974	0,000	406	0,124	Tebriz	
0,000	425	0,942	0,000	425	0,112	Erzurum	

Tablo 3.27’de, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde sosyal etki ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (182 kişi) sosyal etki değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 76 katılımcı yüksek seviyesine cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (163 kişi) sosyal etki değişkeninde düşük seçeneğini seçmiş ve 118 katılımcı orta seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.27. Sosyal Etki için Şehirlerin Yanıtları

Sosyal Etki * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Sosyal Etki											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	148	151,9	36,50%	182	146,6	44,80%	76	107,5	18,70%	406	406,0%	100,00%
Erzurum	163	159,1	38,40%	118	153,4	27,80%	144	112,5	33,90%	425	425,0%	100,00%
Toplam	311	311	37,40%	300	300	36,10%	220	220	26,50%	831	831,0%	100,00%

Tablo 3.28’de şehir değişkeni ile sosyal etki değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da sosyal etki değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.28. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çaba Beklentisinde Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

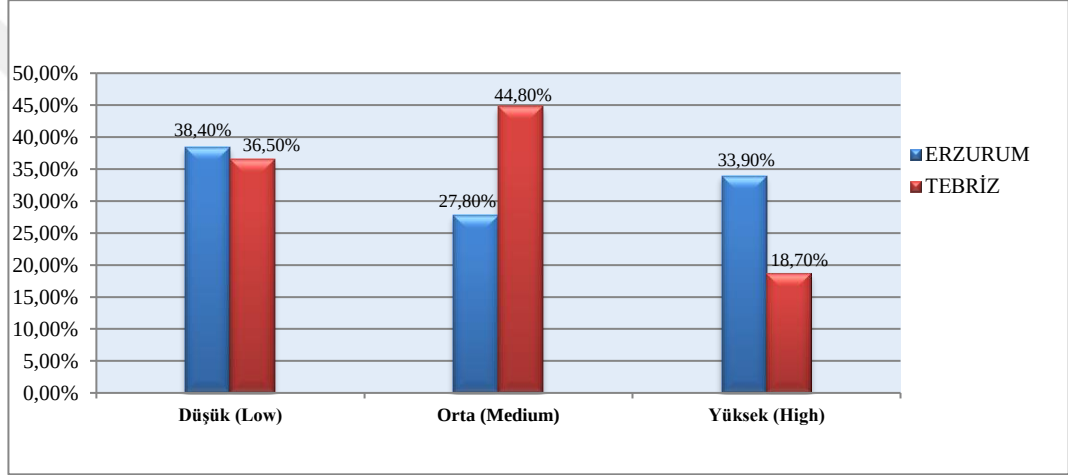
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	34,979 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	35,414	2	0,000	0,000		
Fisher’in Kesinlik Testi	35,272			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	5819 ^b	1	0,016	0,016	0,009	0,002
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5’ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 107,48’dir.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 2,412’dir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde sosyal etki değişkeninin farkı 0,205’tir.

Tablo 3.29. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,205	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,205	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.16, sosyal etki değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.16.** İki Şehirde Sosyal Etki Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da kolaylaştırıcı koşullar açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da kolaylaştırıcı koşullar açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da kolaylaştırıcı koşullar açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.30'da gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) kolaylaştırıcı koşullar değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.30. Kolaylaştırıcı Koşullar Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Kolaylaştırıcı koşullar
0,000	406	0,983	0,000	406	0,094	Tebriz	
0,000	425	0,951	0,000	425	0,123	Erzurum	

Tablo 3.31’de, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde kolaylaştırıcı koşullar ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (201 kişi) kolaylaştırıcı koşullar değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 84 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (170 kişi) kolaylaştırıcı koşullar değişkeninde yüksek seçeneğini seçmiş ve 124 katılımcı orta seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.31. Kolaylaştırıcı Koşullar için Şehirlerin Yanıtları

Kolaylaştırıcı Koşullar* Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Kolaylaştırıcı Koşullar											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	121	123,1	29,80%	201	158,8	49,50%	84	124,1	20,70%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	131	128,9	30,80%	124	166,2	29,20%	170	129,9	40,00%	425	425,0%	100,0%
Toplam	252	252	30,30%	325	323	39,10%	254	254	30,60%	831	831,0%	100,0%

Tablo 3.32’de şehir değişkeni ile kolaylaştırıcı koşullar değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da kolaylaştırıcı koşullar değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.32. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kolaylaştırıcı Koşullarda Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

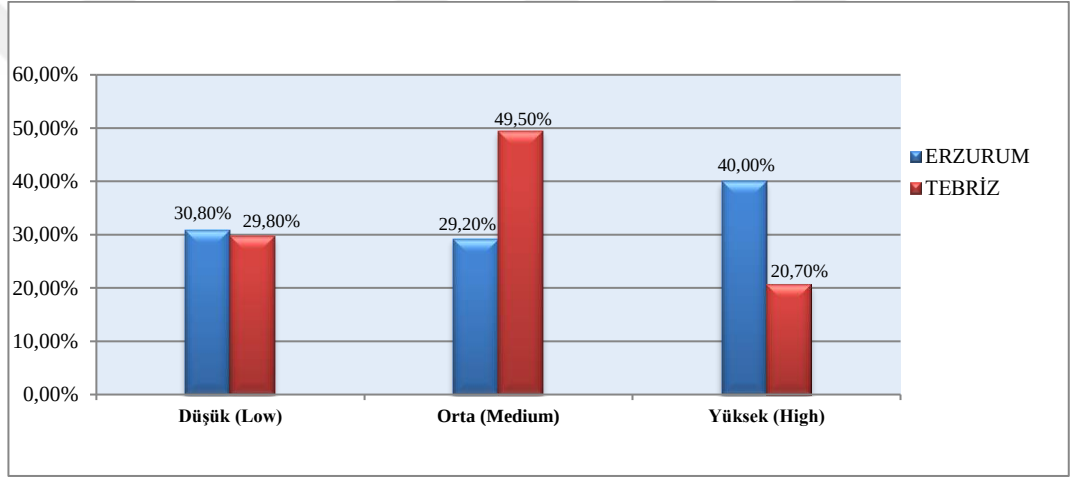
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	47,348 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	48,082	2	0,000	0,000		
Fisher’in Kesinlik Testi	47,908			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	11,394 ^b	1	0,016	0,016	0,009	0,002
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5’ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 123,12’dir.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 3,375’tir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde kolaylaştırıcı koşullar değişkeninin farkı 0,239’dur.

Tablo 3.33. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,239	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,239	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.17, kolaylaştırıcı koşullar değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.17.** İki Şehirde Kolaylaştırıcı Koşullar Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da hedonik motivasyon açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da hedonik motivasyon açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da hedonik motivasyon açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.34'te gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) hedonik motivasyon değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.34. Hedonik Motivasyon Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		
0,000	406	0,976	0,000	406	0,120	Tebriz	Hedonik Motivasyon
0,000	425	0,946	0,000	425	0,112	Erzurum	

Tablo 3.35’te, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde hedonik motivasyon ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (197 kişi) hedonik motivasyon değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 67 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (159 kişi) hedonik motivasyon değişkeninde düşük seçeneğini seçmiş ve 124 katılımcı orta seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.35. Hedonik Motivasyon İçin Şehirlerin Yanıtları

Hedonik Motivasyon * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Hedonik Motivasyon											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	142	147,1	35,00%	197	156,8	48,50%	67	102,1	16,50%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	159	153,9	37,40%	124	164,2	29,20%	142	106,9	33,40%	425	425,0%	100,0%
Toplam	301	301	36,20%	321	321	38,60%	209	209	25,20%	831	831,0%	100,0%

Tablo 3.36’da şehir değişkeni ile hedonik motivasyon değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da hedonik motivasyon değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.36. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Hetonik Motivasyonda Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

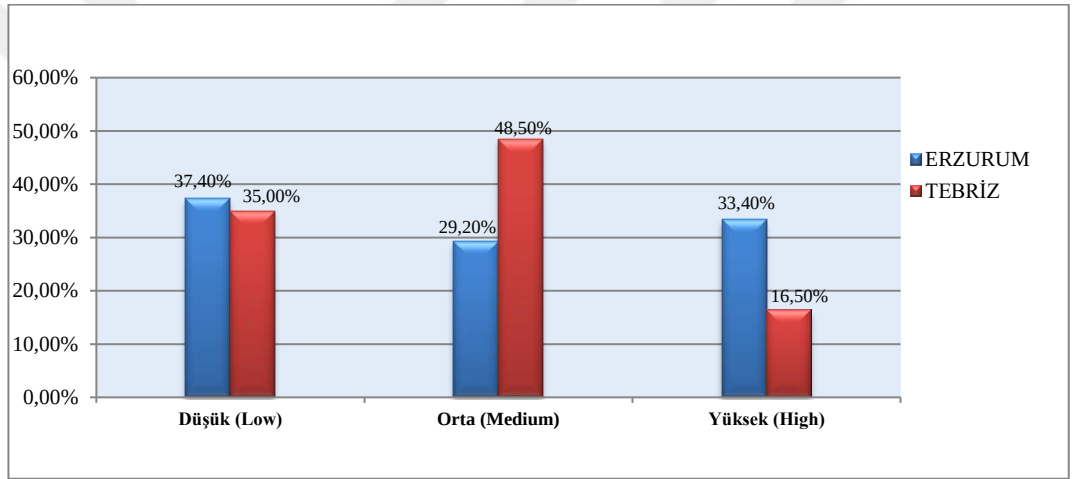
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	44,064 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	44,797	2	0,000	0,000		
Fisher’in Kesinlik Testi	44,610			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	7,223 ^b	1	0,007	0,007	0,004	0,001
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 102,11'dir.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 2,687'dir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde hedonik motivasyon değişkeninin farkı 0,230’dur.

Tablo 3.37. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,230	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,230	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.18, hedonik motivasyon değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.18.** İki Şehirde Hedonik Motivasyon Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• Tebriz ve Erzurum'da fiyat değeri açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da fiyat değeri açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da fiyat değeri açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.38'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000 < 0,05$) fiyat değeri değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.38. Fiyat Değeri Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Fiyat Değeri
0,000	406	0,977	0,000	406	0,119	Tebriz	
0,000	425	0,949	0,000	425	0,098	Erzurum	

Tablo 3.39’da, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde fiyat değeri ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (205 kişi) fiyat değeri değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 62 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (152 kişi) fiyat değeri değişkeninde düşük seçeneğini seçmiş ve 136 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.39. Fiyat Değeri için Şehirlerin Yanıtları

Fiyat Değeri * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Fiyat Değeri											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	139	142,2	34,20%	205	167,1	50,50%	62	96,7	15,30%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	152	148,8	35,80%	137	174,9	32,20%	136	101,3	32,0%	425	425,0%	100,0%
Toplam	291	291	35,00%	342	342	41,20%	198	198	23,80%	831	831,0%	100,0%

Tablo 3.40'ta şehir değişkeni ile fiyat değeri değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da fiyat değeri değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.40. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Hetonik Motivasyonda Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

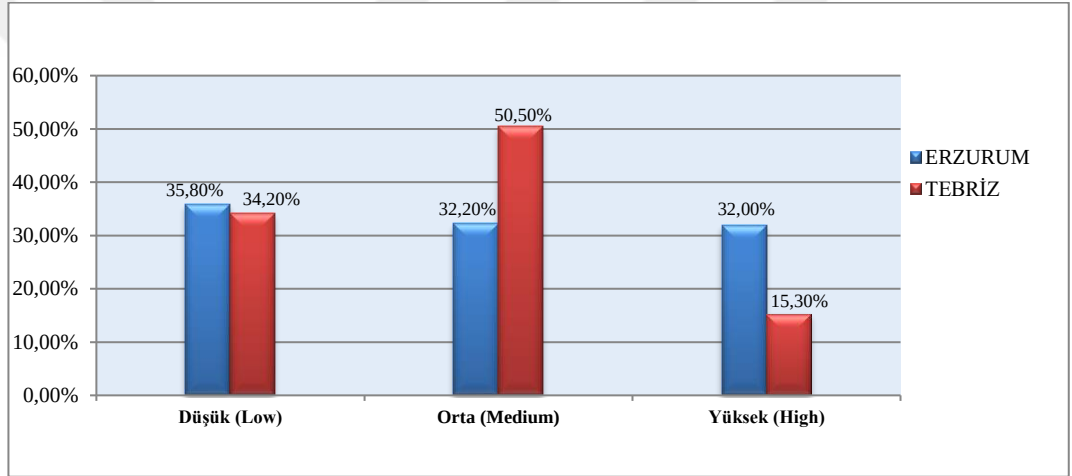
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	41,345 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	42,097	2	0,000	0,000		
Fisher'ın Kesinlik Testi	41,911			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	8,321 ^b	1	0,004	0,004	0,002	0,001
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 96,74'tür.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 2,885'tir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde fiyat değeri değişkeninin farkı 0,223'tür.

Tablo 3.41. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,223	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,223	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.19, fiyat değeri değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.19.** İki Şehirde Fiyat Değeri Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• Tebriz ve Erzurum'da alışkanlık açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da alışkanlık açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da alışkanlık açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.42'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) alışkanlık değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.42. Alışkanlık Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		
0,000	406	0,980	0,000	406	0,106	Tebriz	Alışkanlık
0,000	425	0,956	0,000	425	0,086	Erzurum	

Tablo 3.43'te, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde alışkanlık ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz'de katılımcıların çoğu (211 kişi) alışkanlık değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 76 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum'da ise katılımcıların çoğu (151 kişi) alışkanlık değişkeninde yüksek seçeneğini seçmiş ve 129 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.43. Alışkanlık için Şehirlerin Yanıtları

Alışkanlık * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Alışkanlık											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	119	121,2	29,30%	211	173,9	52,0%	76	110,9	18,70%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	129	126,8	30,40%	145	182,1	34,10%	151	116,1	35,50%	425	425,0%	100,0%
Toplam	248	248	35,0%	356	356	42,80%	227	227	27,30%	831	831,0%	100,0%

Tablo 3.44'te şehir değişkeni ile alışkanlık değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da alışkanlık değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.44. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Alışkanlıkta Farklılıkların Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

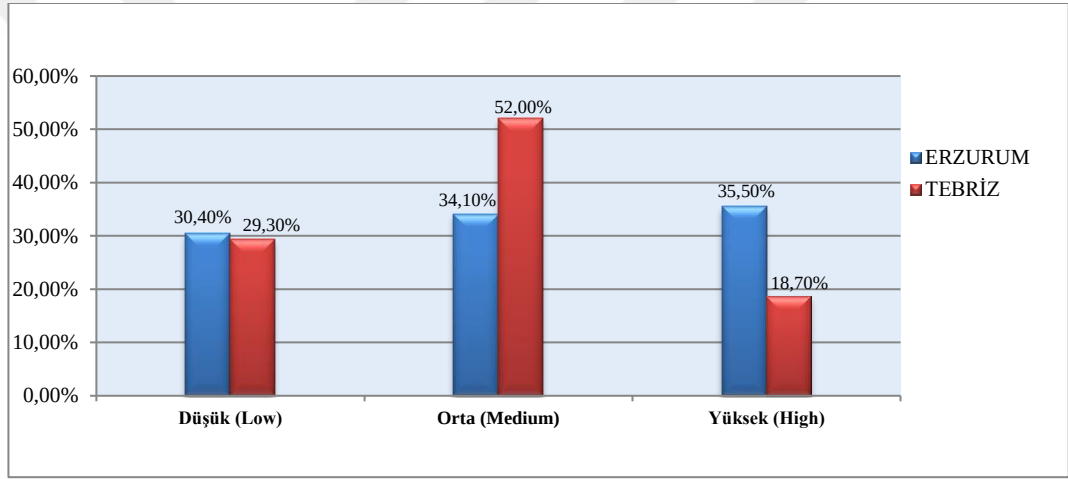
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	37,004 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	37,527	2	0,000	0,000		
Fisher'in Kesinlik Testi	37,382			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	9,031 ^b	1	0,003	0,003	0,002	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 110,90'dır.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 3,005'tir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde alışkanlık değişkeninin farkı 0,211'dir.

Tablo 3.45. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,211	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,211	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.20, alışkanlık değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.20.** İki Şehirde Alışkanlık Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

- **Tebriz ve Erzurum'da davranışsal niyet açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da davranışsal niyet açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da davranışsal niyet açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.46'da gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) davranışsal niyet değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.46. Davranışsal Niyet Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Davranışsal Niyet
0,000	406	0,979	0,000	406	0,099	Tebriz	
0,000	425	0,952	0,000	425	0,099	Erzurum	

Tablo 3.47’de, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde davranışsal niyet ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (199 kişi) davranışsal niyet değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 63 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (146 kişi) davranışsal niyet değişkeninde düşük seçeneğini seçmiş ve 136 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.47. Davranışsal Niyet için Şehirlerin Yanıtları

Davranışsal Niyet * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Davranışsal Niyet											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	114	140,2	35,50%	199	168,6	49,00%	63	97,2	15,50%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	143	146,8	33,60%	146	176,4	34,40%	136	101,8	32,00%	425	425,0%	100,0%
Toplam	287	287	34,50%	345	345	41,50%	199	199	23,90%	831	831,0%	100,0%

Tablo 3.48'te şehir değişkeni ile davranışsal niyet değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır.

Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da davranışsal niyet değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.48. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Davranışsal Niyet Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

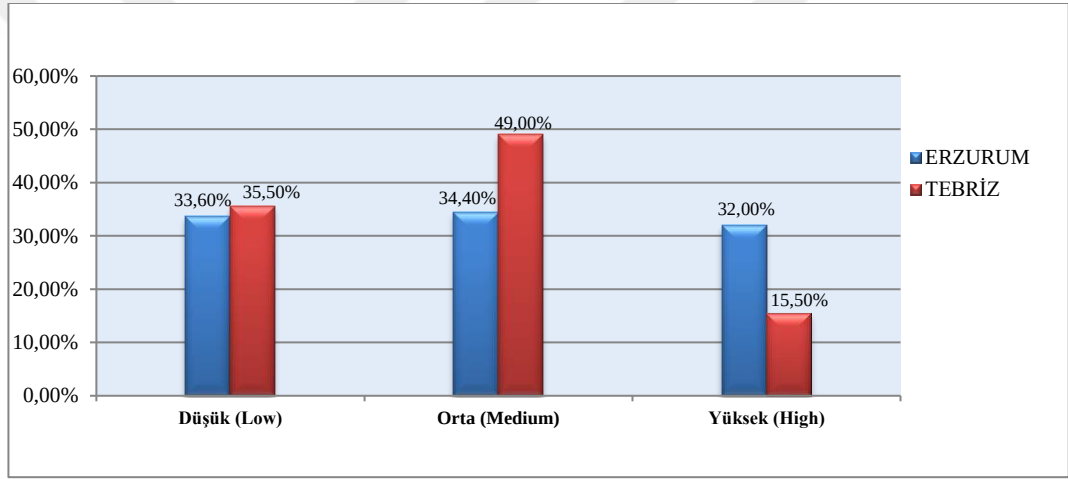
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	34,508 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	35,158	2	0,000	0,000		
Fisher'in Kesinlik Testi	34,997			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	12,113 ^b	1	0,001	0,000	0,000	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 97,23'tür.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 3,480'dir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde davranışsal niyet değişkeninin farkı 0,204'tür.

Tablo 3.49. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,204	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,204	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.21, davranışsal niyet değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.21.** İki Şehirde Davranışsal Niyet Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• Tebriz ve Erzurum'da gerçekleşen davranış açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da gerçekleşen davranış açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da gerçekleşen davranış açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.50'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=$

0,000<0,05) gerçekleşen davranış değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.50. Gerçekleşen Davranış Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		
0,000	406	0,986	0,000	406	0,077	Tebriz	Gerçekleşen Davranış
0,000	425	0,954	0,000	425	0,101	Erzurum	

Tablo 3.51’de, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde gerçekleşen davranış ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (227 kişi) gerçekleşen davranış değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 89 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (166 kişi) gerçekleşen davranış değişkeninde yüksek seçeneğini seçmiş ve 127 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.51. Gerçekleşen Davranış için Şehirlerin Yanıtları

Gerçekleşen Davranış * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Gerçekleşen Davranış											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	89	105,5	21,90%	227	175,4	55,90%	90	125,1	22,20%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	127	110,5	29,90%	132	183,6	31,10%	166	130,9	39,10%	425	425,0%	100,0%
Toplam	216	216	26,0%	359	359	43,20%	256	256	30,80%	831	831	100,0%

Tablo 3.52’de şehir değişkeni ile gerçekleşen davranış değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da gerçekleşen davranış değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.52. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Gerçekleşen Davranış Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

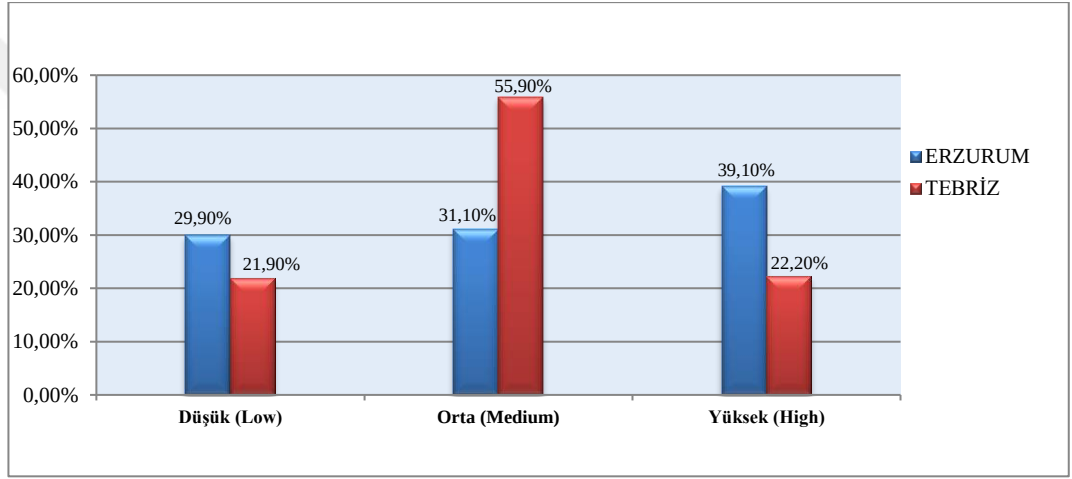
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	53,981 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	54,633	2	0,000	0,000		
Fisher’ın Kesinlik Testi	54,444			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	2,924 ^b	1	0,087	0,088	0,048	0,009
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5’ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 105,53’tür.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 1,710’dur.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde gerçekleşen davranış değişkeninin farkı 0,255’tir.

Tablo 3.53. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,255	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,255	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.22, Gerçekleşen davranış değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.22.** İki Şehirde Gerçekleşen Davranış Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

3.8.3.2. E-Devlet Olgunluk Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi

- Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.54'te gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) e-Devlet olgunluğu değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.54. E-Devlet Olgunluğu Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		E-Devlet Olgunluk
0,000	406	0,977	0,000	406	0,096	Tebriz	
0,000	425	0,969	0,000	425	0,071	Erzurum	

Tablo 3.55’te, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet olgunluğu ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (240 kişi) e-Devlet olgunluğu değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 57 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (162 kişi) e-Devlet olgunluğu değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 115 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.55. E-Devlet Olgunluk için Şehirlerin Yanıtları

E-Devlet Olgunluk * Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	E-Devlet Olgunluk											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	109	109,4	26,80%	240	196,4	59,10%	57	100,2	14,0%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	115	114,6	27,10%	162	205,6	38,10%	148	104,8	34,80%	425	425,0%	100,0%
Toplam	224	224	27,0%	402	402	48,40%	205	205	24,70%	831	831	100,0%

Tablo 3.56'da şehir değişkeni ile e-Devlet olgunluğu değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.56. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde E-Devlet Olgunluğu Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

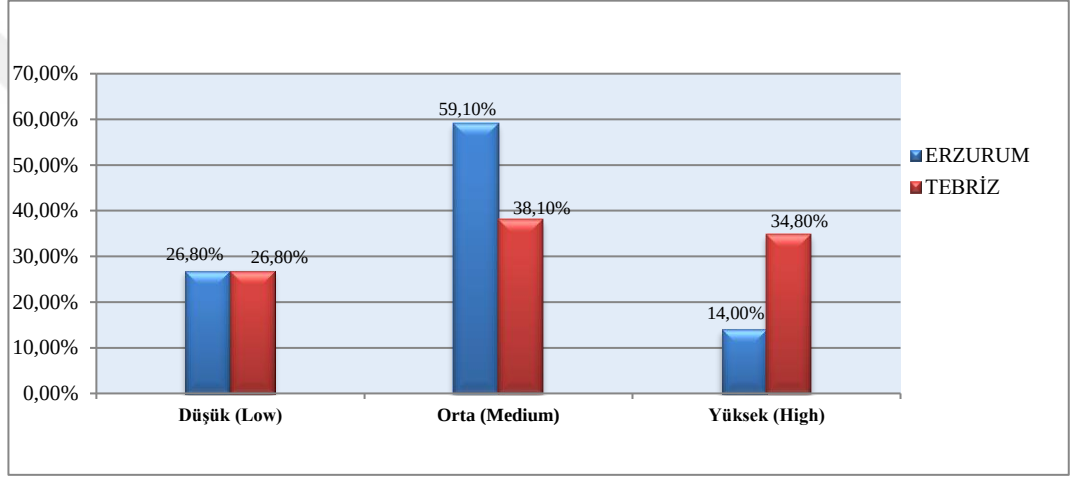
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	55,285 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	56,796	2	0,000	0,000		
Fisher'ın Kesinlik Testi	56,545			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	17,020 ^b	1	0,087	0,000	0,000	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 100,16'tür.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 4,125'tir.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet olgunluğu değişkeninin farkı 0,258'dir.

Tablo 3.57. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,258	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,258	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.23, e-Devlet olgunluğu değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.23.** İki Şehirde E-Devlet Olgunluğu Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da kişisel boyut açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da kişisel boyut açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da kişisel boyut açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.58'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) kişisel boyut değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.58. Kişisel Boyut Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Kişisel Boyut
0,007	406	0,990	0,000	406	0,074	Tebriz	
0,000	425	0,967	0,000	425	0,77	Erzurum	

Tablo 3.59’da, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde kişisel boyut ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (219 kişi) kişisel boyut değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 93 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (155 kişi) kişisel boyut değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 121 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.59. Kişisel Boyut için Şehirlerin Yanıtları

Kişisel Boyut * Şehirlerin Çapraz Tablolu												
Şehir	Kişisel Boyut											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	94	105	23,20%	219	182,7	53,90%	93	118,2	22,90%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	121	110,6	28,50%	155	191,3	36,50%	149	123,8	35,10%	425	425,0%	100,0%
Toplam	215	215	25,90%	374	374	45,0%	242	242	29,10%	831	831	100,0%

Tablo 3.60'da şehir değişkeni ile kişisel boyut değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da kişisel boyut değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.60. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kişisel Boyut Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

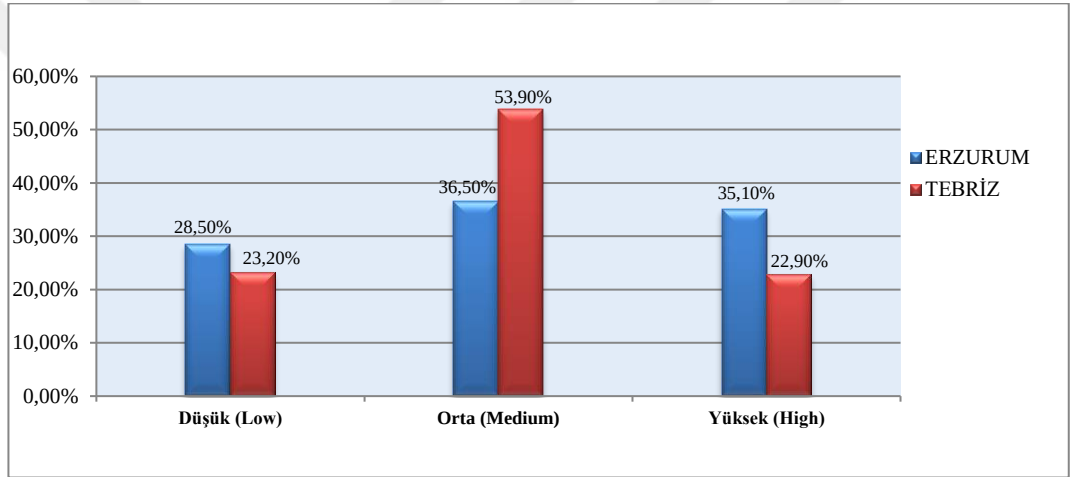
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	26,881 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	27,048	2	0,000	0,000		
Fisher'ın Kesinlik Testi	26,954			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	1,765 ^b	1	0,184	0,190	0,100	0,015
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 105,04'tür.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 1,329'dur.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde kişisel boyut değişkeninin farkı 0,180'dir.

Tablo 3.61. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,258	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,258	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.24, kişisel boyut değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.24.** İki Şehirde Kişisel Boyut Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

- Tebriz ve Erzurum'da örgütsel boyut açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da örgütsel boyut açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da örgütsel boyut açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.62'de gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000 < 0,05$) örgütsel boyut değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.62. Örgütsel Boyut Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Örgütsel Boyut
0,007	406	0,977	0,000	406	0,077	Tebriz	
0,000	425	0,962	0,000	425	0,085	Erzurum	

Tablo 3.63'te, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde örgütsel boyut ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz'de katılımcıların çoğu (188 kişi) örgütsel boyut değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 74 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum'da ise katılımcıların çoğu (159 kişi) örgütsel boyut değişkeninde yüksek seçeneğini seçmiş ve 112 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.63. Örgütsel Boyut için Şehirlerin Yanıtları

Örgütsel Boyut * Şehirlerin Çapraz Tablolsu												
Şehir	Örgütsel Boyut											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir'de Yüzdesi
Tebriz	144	125,1	35,50%	188	167,1	53,90%	74	113,8	18,20%	406	406,0%	100,0%
Erzurum	112	130,9	26,40%	154	174,9	36,20%	159	119,2	37,40%	425	425,0%	100,0%
Toplam	256	256	30,80%	342	342	41,20%	233	233	28,0%	831	831	100,0%

Tablo 3.64'te şehir değişkeni ile örgütsel boyut değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher'in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05'ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum'da örgütsel boyut değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.64. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Örgütsel Boyut Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

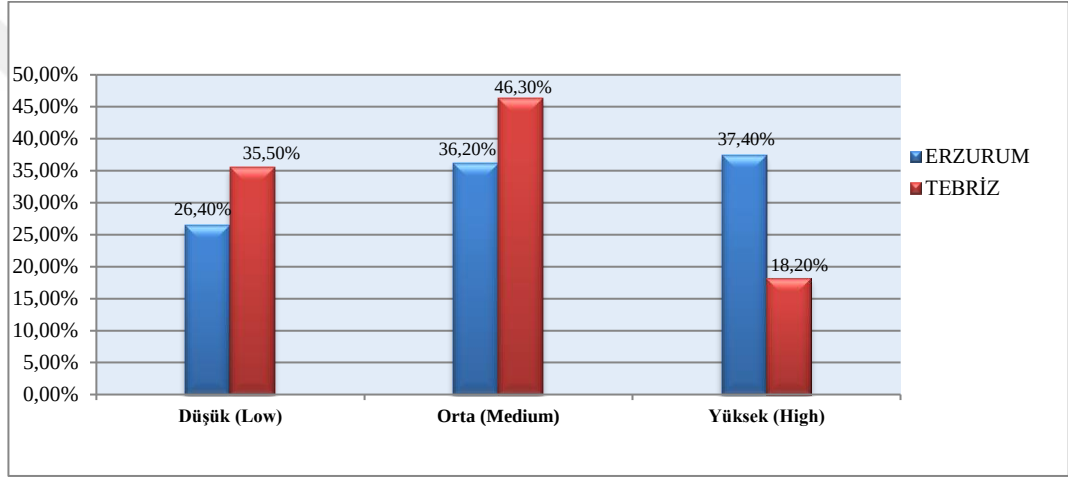
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	37,974 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	38,698	2	0,000	0,000		
Fisher'ın Kesinlik Testi	38,536			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	28,264 ^b	1	0,000	0,000	0,000	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 113,84'tür.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 5,516'dır.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde örgütsel boyut değişkeninin farkı 0,214'tür.

Tablo 3.65. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,214	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,214	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.25, örgütsel boyut değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.25.** İki Şehirde Örgütsel Boyut Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

- Tebriz ve Erzurum'da sunulan hizmetler açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da sunulan hizmetler açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da sunulan hizmetler açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.66'da gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) sunulan hizmetler değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.66. Sunulan Hizmetler Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Sunulan Hizmetler
0,000	406	0,958	0,000	406	0,081	Tebriz	
0,000	425	0,960	0,000	425	0,081	Erzurum	

Tablo 3.67’de, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde sunulan hizmetler ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (204 kişi) sunulan hizmetler değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 71 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (152 kişi) sunulan hizmetler değişkeninde yüksek seçeneğini seçmiş ve 122 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.67. Sunulan Hizmetler için Şehirlerin Yanıtları

Sunulan Hizmetler * Şehirlerin Çapraz Tablolu												
Şehir	Sunulan Hizmetler											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	131	123,6	32,30%	204	173,4	50,20%	71	109	17,50%	406	406,00%	100,0%
Erzurum	122	129,4	28,70%	151	181,6	35,50%	152	114	35,80%	425	425,00%	100,0%
Toplam	253	253	30,40%	355	355	42,70%	223	223	26,80%	831	831	100,0%

Tablo 3.68’de şehir değişkeni ile sunulan hizmetler değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da sunulan hizmetler değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.68. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Sunulan Hizmetler Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

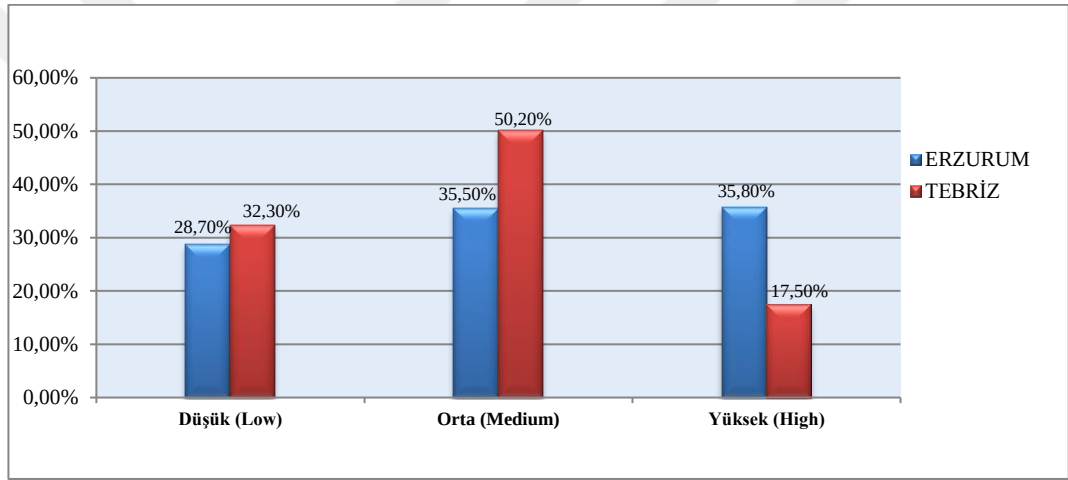
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	37,239 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	37,933	2	0,000	0,000		
Fisher’ın Kesinlik Testi	37,775			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	17,305 ^b	1	0,000	0,000	0,000	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 108,95'tir.						
b. Standartlaştırılmış istatistik 4,160'dır.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde sunulan hizmetler değişkeninin farkı 0,212’dir.

Tablo 3.69. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,212	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,212	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.26, Sunulan hizmetler değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.26.** İki Şehirde Sunulan Hizmetler Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

• Tebriz ve Erzurum'da teknolojik boyut açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da teknolojik boyut açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da teknolojik boyut açısından anlamlı bir fark yoktur.

H0: $\rho_1 = \rho_2$

H1: $\rho_1 \neq \rho_2$

Tablo 3.70'te gösterildiği üzere hem Kolmogorov-Smirnov hem de Shapiro-Wilk testlerinde anlamlılık düzeyi 0,05 düzeyinde küçük olduğu için (diğer bir deyişle: $p=0,000<0,05$) teknolojik boyut değişkenine ilişkin veriler normal dağılmamaktadır. Parametrik olmayan veri türü nedeniyle bu hipotezi incelemek için ki-kare testi kullanılır.

Tablo 3.70. Teknolojik Boyut Değişkeninin Normallik Testi

Shapiro-Wilk testi			Kolmogorov-Smirnov testi			Şehir	Değişken
Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik	Anlamlılık	Serbestlik derecesi	İstatistik		Teknolojik Boyut
0,000	406	0,979	0,000	406	0,115	Tebriz	
0,000	425	0,947	0,000	425	0,100	Erzurum	

Tablo 3.71’de, Tebriz ve Erzurum şehirlerinde teknolojik boyut ile ilgili katılımcıların sayısı gösterilmiştir. Tebriz’de katılımcıların çoğu (212 kişi) teknolojik boyut değişkeninde orta seçeneğini seçmiş ve 66 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum’da ise katılımcıların çoğu (158 kişi) sunulan hizmetler değişkeninde yüksek seçeneğini seçmiş ve 126 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.71. Teknolojik Boyut için Şehirlerin Yanıtları

Teknolojik Boyut* Şehirlerin Çapraz Tablosu												
Şehir	Teknolojik Boyut											
	Düşük			Orta			Yüksek			Toplam		
	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi	Sayı	Beklenen Sayı	Şehir’de Yüzdesi
Tebriz	128	124,1	31,50%	212	172,5	52,20%	66	109,4	16,30%	406	406,00%	100,00%
Erzurum	126	129,9	29,60%	141	180,5	33,20%	158	114,6	37,20%	425	425,00%	100,00%
Toplam	254	254	30,60%	353	353	42,50%	224	224	27,00%	831	831	100,00%

Tablo 3.72’de şehir değişkeni ile teknolojik boyut değişkeni arasındaki fark incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher’in Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20’si 5’ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher’in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5’ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde Sig = 0,000 değeri 0,05’ten küçük olduğu için (yani: $p = 0,000 < 0,05$), dolayısıyla hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle Tebriz ve Erzurum’da teknolojik boyut değişkeninde anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3.72. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Teknolojik Boyut Farklılıklarının Varlığını İncelemek İçin Ki-Kare Testleri

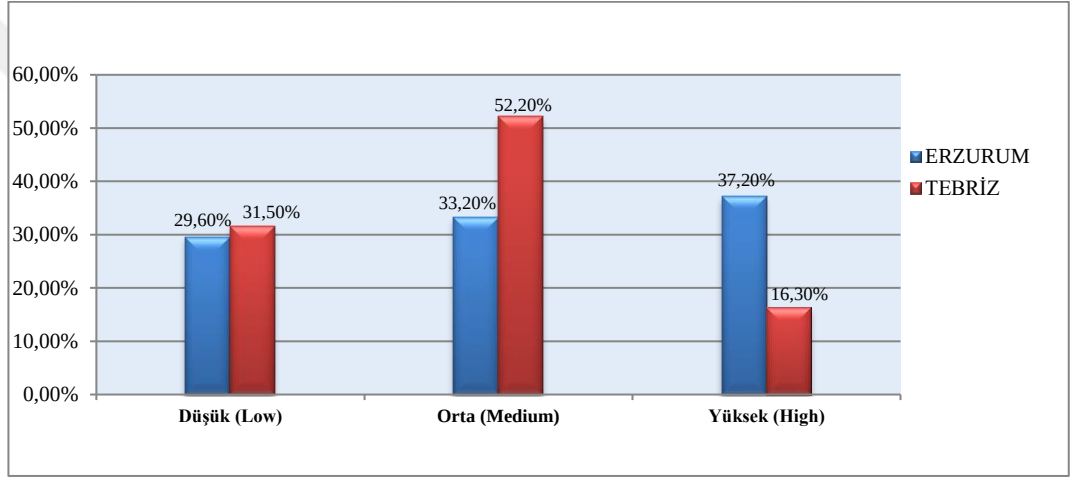
Ki-Kare Testleri						
	Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Pearson Ki-Kare	51,675 ^a	2	0,000	0,000		
Olasılık Oranı	52,887	2	0,000	0,000		
Fisher’ın Kesinlik Testi	52,668			0,000		
Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	17,786 ^b	1	0,000	0,000	0,000	0,000
Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 109,4'tür.						

İki değişkenin korelasyonunu ölçen tabloda gösterildiği üzere Phi testine göre Tebriz ve Erzurum şehirlerinde teknolojik boyut değişkeninin farkı 0,249’dur.

Tablo 3.73. İki Değişkenin Korelasyonunun Ölçümü

Kesin Anlamlılık	Yaklaşık Anlamlılık	Değer		
0,000	0,000	0,249	Phi	Nominal ile Nominal
0,000	0,000	0,249	Cramer'in V'si	
		831	Geçerli Vakaların Sayısı	

Şekil 3.27, teknolojik boyut değişkeni için iki şehirde katılımcıların yanıtlarının yüzdesini göstermektedir.

**Şekil 3.27.** İki Şehirde Teknolojik Boyut Değişkenine Verilen Yanıtların Yüzdesi

3.8.3.3. E-Devlet Kabul Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde yaş açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde yaş açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde yaş açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.74'te Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet kabulünde yaşlara göre farklılıkların varlığı incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher's Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde anlamlılık düzeyi Tebriz'de (Sig = 0,622) ve Erzurum'da (Sig = 0,095) ve genel olarak (Sig = 0,141) elde edilmiştir ve tüm bu değerler 0,05'ten büyük olduğundan (başka bir deyişle: $p = 0,622, 0,095, 0,141 > 0,05$), hipotez (H_0) kabul ve hipotez (H_1) reddedilmiştir. Yani yaş açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü konusunda anlamlı bir fark yoktur.

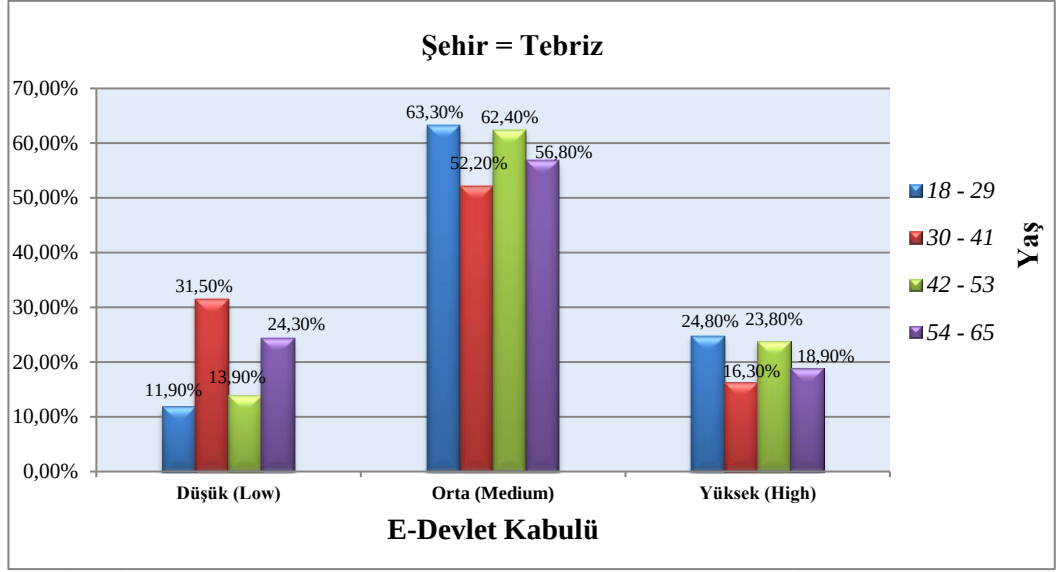
Tablo 3.74. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Yaşa Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi

Ki-Kare Testleri							
Şehir		Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Tebriz	Pearson Ki-Kare	4,407 ^c	6	0,622	0,626		
	Olasılık Oranı	4,164	6	0,654	0,664		
	Fisher'ın Kesin Testi	4,215			0,650		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	1,552 ^d	1	0,213	0,214	0,115	0,016
	Geçerli Vakaların Sayısı	406					
Erzurum	Pearson Ki-Kare	10,792 ^e	6	0,095	. ^b		
	Olasılık Oranı	10,724	6	0,097	0,101		
	Fisher'ın Kesin Testi	10,623			0,099		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	0,274	1	0,600	. ^b	. ^b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	425					
Toplam	Pearson Ki-Kare	9,641 ^a	6	0,141	. ^b		
	Olasılık Oranı	9,401	6	0,152	0,155		
	Fisher'ın Kesin Testi	9,406			0,151		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	0,169	1	0,681	. ^b	. ^b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 16,65'tir.							
b. Yeterli bellek olmadığı için hesaplanamıyor.							
c. 0 hücrenin (%0,0) beklenen sayısı 5'ten az. Beklenen minimum sayı 5,56'dır.							
d. Standartlaştırılmış istatistik -1,246'dır.							
e. 0 hücrenin (%0,0) beklenen sayısı 5'ten az. Beklenen minimum sayı 11,53'tür.							
f. Zaman sınırı aşıldığından hesaplanamaz.							

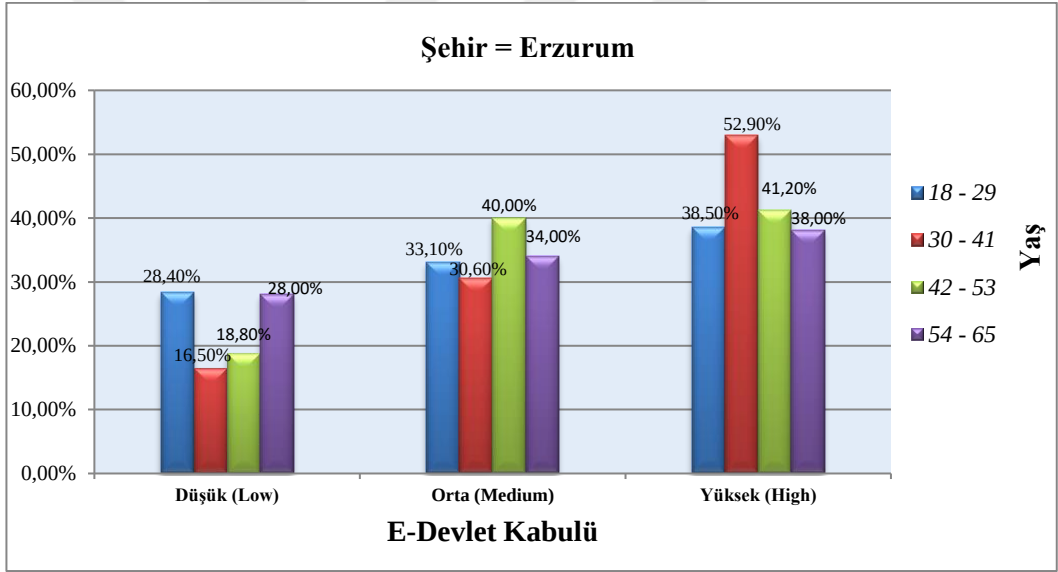
Tablo 3.75'te Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devleti kabulü konusunda yaş frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde dört yaş grubunun tamamında katılımcıların çoğu (244 kişi) e-Devlet kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 61 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise dört yaş grubunun tamamında katılımcıların çoğu (183 kişi) e-Devlet kabulünde yüksek seçeneğini seçmiş ve 98 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.75. E-Devlet Kabulü, Yaş ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Kabulü * Yaş * Şehir Çapraz Tablolama								
Şehir				Yaş (Age)				Toplam
				18 - 29	30 - 41	42 - 53	54 - 65	
Tebriz	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	13	25	14	9	61
			Beklenen Sayı	16,4	23,9	15,2	5,6	61,0
			Yüzde	11,9%	15,7%	13,9%	24,3%	15,0%
		Orta	Sayı	69	91	63	21	244
			Beklenen Sayı	65,5	95,6	60,7	22,2	244,0
			Yüzde	63,3%	57,2%	62,4%	56,8%	60,1%
		Yüksek	Sayı	27	43	24	7	101
			Beklenen Sayı	27,1	39,6	25,1	9,2	101,0
			Yüzde	24,8%	27,0%	23,8%	18,9%	24,9%
	Toplam	Sayı	109	159	101	37	406	
		Beklenen Sayı	109,0	159,0	101,0	37,0	406,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Erzurum	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	48	20	16	14	98
			Beklenen Sayı	39,0	27,9	19,6	11,5	98,0
			Yüzde	28,4%	16,5%	18,8%	28,0%	23,1%
		Orta	Sayı	56	37	34	17	144
			Beklenen Sayı	57,3	41,0	28,8	16,9	144,0
			Yüzde	33,1%	30,6%	40,0%	34,0%	33,9%
		Yüksek	Sayı	65	64	35	19	183
			Beklenen Sayı	72,8	52,1	36,6	21,5	183,0
			Yüzde	38,5%	52,9%	41,2%	38,0%	43,1%
	Toplam	Sayı	169	121	85	50	425	
		Beklenen Sayı	169,0	121,0	85,0	50,0	425,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Toplam	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	61	45	30	23	159
			Beklenen Sayı	53,2	53,6	35,6	16,6	159,0
			Yüzde	21,9%	16,1%	16,1%	26,4%	19,1%
		Orta	Sayı	125	128	97	38	388
			Beklenen Sayı	129,8	130,7	86,8	40,6	388,0
			Yüzde	45,0%	45,7%	52,2%	43,7%	46,7%
		Yüksek	Sayı	92	107	59	26	284
			Beklenen Sayı	95,0	95,7	63,6	29,7	284,0
			Yüzde	33,1%	38,2%	31,7%	29,9%	34,2%
	Toplam	Sayı	278	280	186	87	831	
		Beklenen Sayı	278,0	280,0	186,0	87,0	831,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



Şekil 3.28. Katılımcıların Yaşa Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi



Şekil 3.29. Katılımcıların Yaşa Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde cinsiyet açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde cinsiyet açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde cinsiyet açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H_0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H_1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.76’da Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet kabulünde cinsiyete göre farklılıkların varlığı incelenmiştir. Aşağıda sunulan parametrik olmayan istatistiksel testler arasında Pearson Ki-Kare ve Fisher's Kesinlik Testi bulunmaktadır. Çapraz tablonun her bir hücresinde beklenen frekansın (Beklenen Sayı) maksimum %20'si 5'ten küçükse Pearson ki-kare testi, aksi takdirde Fisher'in kesinlik testi kullanılacaktır. Bu hipotezdeki anlamlılık düzeyi iki yönlü olduğundan ve frekans değerlerinin hiçbirisi 5'ten küçük olmadığından bu hipotezi incelemek için iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde anlamlılık düzeyi Tebriz'de (Sig = 0,164) ve Erzurum'da (Sig = 0,111) ve genel olarak (Sig = 0,194) elde edilmiştir ve tüm bu değerler 0,05'ten büyük olduğundan (başka bir deyişle: $p = 0,164, 0,111, 0,194 > 0,05$), hipotez (H_0) kabul ve hipotez (H_1) reddedilmiştir. Yani cinsiyet açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü konusunda anlamlı bir fark yoktur.

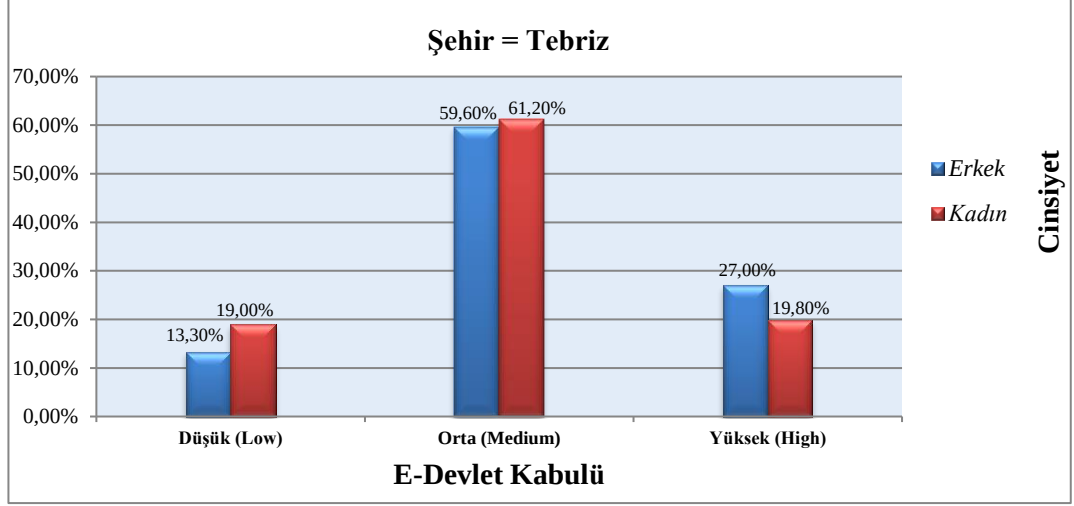
Tablo 3.76. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Cinsiyete Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi

Ki-Kare Testleri							
Şehir		Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Tebriz	Pearson Ki-Kare	3,614 ^c	2	0,164	0,162		
	Olasılık Oranı	3,615	2	0,164	0,168		
	Fisher'ın Kesin Testi	3,614			0,166		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	3,598 ^d	1	0,058	0,068	0,035	0,012
	Geçerli Vakaların Sayısı	406					
Erzurum	Pearson Ki-Kare	4,391 ^e	2	0,111	0,113		
	Olasılık Oranı	4,396	2	0,111	0,115		
	Fisher'ın Kesin Testi	4,363			0,116		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	3,997 ^f	1	0,046	0,048	0,026	0,007
	Geçerli Vakaların Sayısı	425					
Toplam	Pearson Ki-Kare	3,278 ^a	2	0,194	0,195		
	Olasılık Oranı	3,278	2	0,194	0,193		
	Fisher'ın Kesin Testi	3,289			0,191		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	0,743 ^b	1	0,389	0,396	0,209	0,028
	Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücrenin (%0,0) beklenen sayısı 5'ten az. Beklenen minimum sayı 60,27'dir.							
b. Standartlaştırılmış istatistik ,862'dir.							
c. 0 hücrenin (%0,0) beklenen sayısı 5'ten az. Beklenen minimum sayı 18,18'dir.							
d. Standartlaştırılmış istatistik -1,897'dir.							
e. 0 hücrenin (%0,0) beklenen sayısı 5'ten az. Beklenen minimum sayı 44,73'tür.							
f. Standartlaştırılmış istatistik 1,999'dur.							

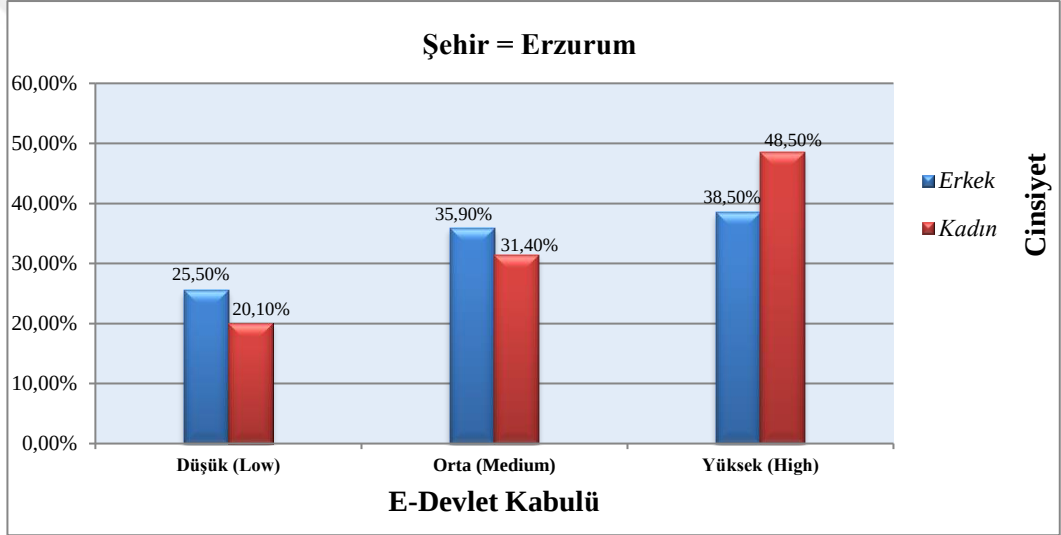
Tablo 3.77'de Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devleti kabulü konusunda cinsiyet frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde iki cinsiyet grubunun tamamında katılımcıların çoğu (244 kişi) e-Devlet kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 61 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise iki cinsiyet grubunun tamamında katılımcıların çoğu (183 kişi) e-Devlet kabulünde yüksek seçeneğini seçmiş ve 98 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.77. E-Devlet Kabulü, Cinsiyet ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Kabulü * Cinsiyet * Şehir Çapraz Tablolama						
Şehir				Cinsiyet		Toplam
				Erkek	Kadın	
Tebriz	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	38	23	61
			Beklenen Sayı	42,8	18,2	61,0
			Yüzde	13,3%	19,0%	15,0%
		Orta	Sayı	170	74	244
			Beklenen Sayı	171,3	72,7	244,0
			Yüzde	59,6%	61,2%	60,1%
		Yüksek	Sayı	77	24	101
			Beklenen Sayı	70,9	30,1	101,0
			Yüzde	27,0%	19,8%	24,9%
	Toplam	Sayı	285	121	406	
		Beklenen Sayı	285,0	121,0	406,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	
Erzurum	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	59	39	98
			Beklenen Sayı	53,3	44,7	98,0
			Yüzde	25,5%	20,1%	23,1%
		Orta	Sayı	83	61	144
			Beklenen Sayı	78,3	65,7	144,0
			Yüzde	35,9%	31,4%	33,9%
		Yüksek	Sayı	89	94	183
			Beklenen Sayı	99,5	83,5	183,0
			Yüzde	38,5%	48,5%	43,1%
	Toplam	Sayı	231	194	425	
		Beklenen Sayı	231,0	194,0	425,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	
Toplam	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	97	62	159
			Beklenen Sayı	98,7	60,3	159,0
			Yüzde	18,8%	19,7%	19,1%
		Orta	Sayı	253	135	388
			Beklenen Sayı	240,9	147,1	388,0
			Yüzde	49,0%	42,9%	46,7%
		Yüksek	Sayı	166	118	284
			Beklenen Sayı	176,3	107,7	284,0
			Yüzde	32,2%	37,5%	34,2%
	Toplam	Sayı	516	315	831	
		Beklenen Sayı	516,0	315,0	831,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	



Şekil 3.30. Katılımcıların Cinsiyete Göre Tebriz Şhrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi



Şekil 3.31. Katılımcıların Cinsiyete Göre Erzurum Şhrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark yoktur.

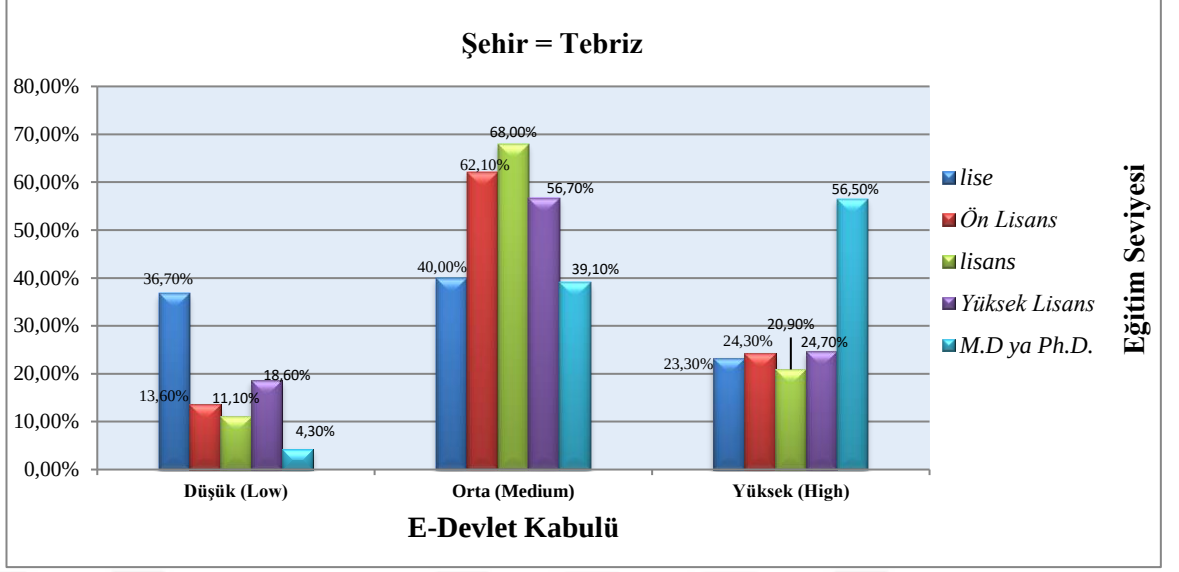
$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

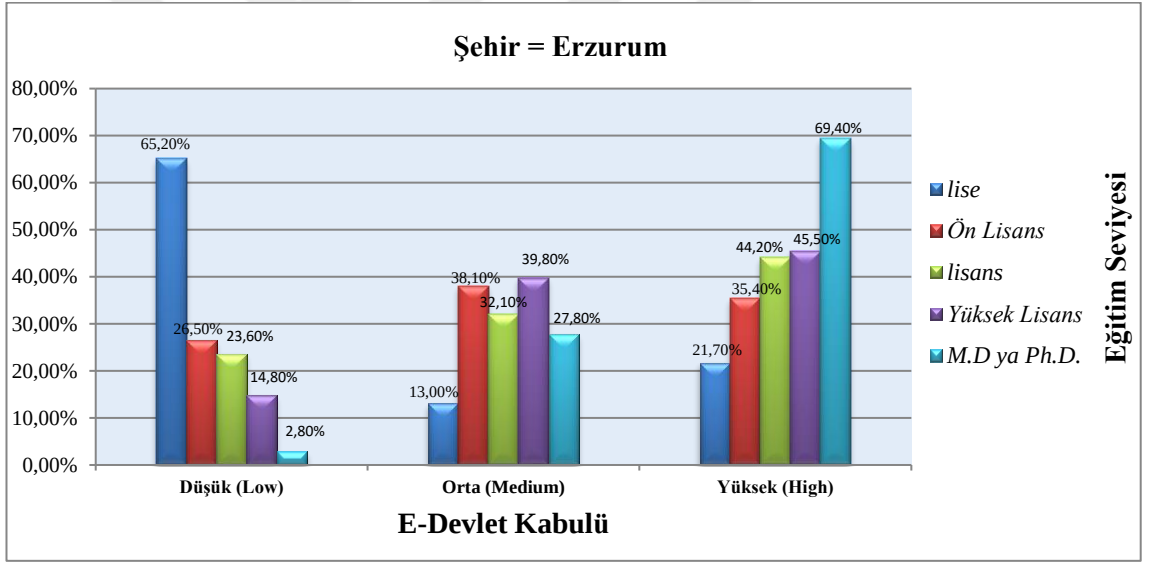
Tablo 3.79’da Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devleti kabulü konusunda eğitim seviyesi frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde beş eğitim seviyesi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (244 kişi) e-Devlet kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 61 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise beş eğitim seviyesi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (183 kişi) e-Devlet kabulünde yüksek seçeneğini seçmiş ve 98 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.79. E-Devlet Kabulü, Eğitim Seviyesi ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Kabulü * Eğitim Seviyesi * Şehir Çapraz Tablolama									
Şehir				Eğitim Seviyesi					Toplam
				lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	M.D ya Ph.D.	
Tebriz	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	11	14	17	18	1	61
			Beklenen Sayı	4,5	15,5	23,0	14,6	3,5	61,0
			Yüzde	36,7%	13,6%	11,1%	18,6%	4,3%	15,0%
		Orta	Sayı	12	64	104	55	9	244
			Beklenen Sayı	18,0	61,9	92,0	58,3	13,8	244,0
			Yüzde	40,0%	62,1%	68,0%	56,7%	39,1%	60,1%
		Yüksek	Sayı	7	25	32	24	13	101
			Beklenen Sayı	7,5	25,6	38,1	24,1	5,7	101,0
			Yüzde	23,3%	24,3%	20,9%	24,7%	56,5%	24,9%
	Toplam		Sayı	30	30	103	153	97	23
			Beklenen Sayı	30,0	30,0	103,0	153,0	97,0	23,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Erzurum	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	15	30	39	13	1	98
			Beklenen Sayı	5,3	26,1	38,0	20,3	8,3	98,0
			Yüzde	65,2%	26,5%	23,6%	14,8%	2,8%	23,1%
		Orta	Sayı	3	43	53	35	10	144
			Beklenen Sayı	7,8	38,3	55,9	29,8	12,2	144,0
			Yüzde	13,0%	38,1%	32,1%	39,8%	27,8%	33,9%
		Yüksek	Sayı	5	40	73	40	25	183
			Beklenen Sayı	9,9	48,7	71,0	37,9	15,5	183,0
			Yüzde	21,7%	35,4%	44,2%	45,5%	69,4%	43,1%
	Toplam		Sayı	23	23	113	165	88	36
			Beklenen Sayı	23,0	23,0	113,0	165,0	88,0	36,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Toplam	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	26	44	56	31	2	159
			Beklenen Sayı	10,1	41,3	60,8	35,4	11,3	159,0
			Yüzde	49,1%	20,4%	17,6%	16,8%	3,4%	19,1%
		Orta	Sayı	15	107	157	90	19	388
			Beklenen Sayı	24,7	100,9	148,5	86,4	27,5	388,0
			Yüzde	28,3%	49,5%	49,4%	48,6%	32,2%	46,7%
		Yüksek	Sayı	12	65	105	64	38	284
			Beklenen Sayı	18,1	73,8	108,7	63,2	20,2	284,0
			Yüzde	22,6%	30,1%	33,0%	34,6%	64,4%	34,2%
	Toplam		Sayı	53	53	216	318	185	59
			Beklenen Sayı	53,0	53,0	216,0	318,0	185,0	59,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Şekil 3.32. Katılımcıların Eğitim Seviyesi Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi



Şekil 3.33. Katılımcıların Eğitim Seviyesi Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde çalışma durumu açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde çalışma durumu açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde çalışma durumu açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H_0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H_1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.80’de Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet kabulünde çalışma durumuna göre farklılıkların varlığı incelenmiştir. Tebriz şehri çalışmasında ve genel çalışmada (iki şehirdeki örneklemelerin toplamı) 5’ten küçük değerler, %20’den fazla olduğu için bu iki durumda Fisher’in iki yönlü test değerleri kullanılmıştır. Fakat Erzurum şehrinde 5’ten küçük değerler, %20’den az olduğundan iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H_0) kabul edilir.

Bu hipotezde anlamlılık düzeyi Tebriz’de (Sig = 0,005) ve Erzurum’da (Sig = 0,013) ve genel olarak (Sig = 0,001) elde edilmiştir ve tüm bu değerler 0,05’ten küçük olduğundan (başka bir deyişle: $p = 0,005, 0,013, 0,001 < 0,05$), hipotez (H_0) ret ve hipotez (H_1) kabul edilmiştir. Yani çalışma durumu açısından Tebriz ve Erzurum’da e-Devlet kabulü konusunda anlamlı bir fark vardır.

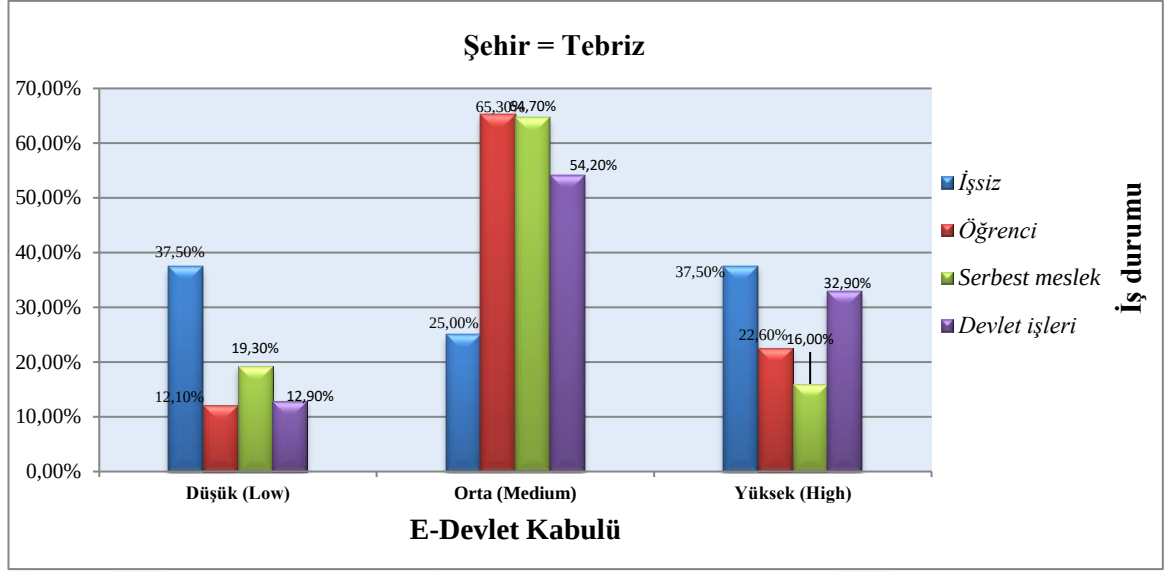
Tablo 3.80. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çalışma Durumuna Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi

Ki-Kare Testleri							
Şehir		Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Tebriz	Pearson Ki-Kare	17,438 ^e	6	0,008	0,008		
	Olasılık Oranı	17,187	6	0,009	0,010		
	Fisher'in Kesin Testi	17,526			0,005		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	2,253 ^d	1	0,133	0,134	0,073	0,012
	Geçerli Vakaların Sayısı	406					
Erzurum	Pearson Ki-Kare	19,453 ^e	6	0,003	.b		
	Olasılık Oranı	16,498	6	0,011	0,014		
	Fisher'in Kesin Testi	15,434			0,013		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	5,773 ^f	1	0,016	0,016	0,009	0,002
	Geçerli Vakaların Sayısı	425					
Toplam	Pearson Ki-Kare	23,749 ^a	6	0,001	.b		
	Olasılık Oranı	19,989	6	0,003	0,003		
	Fisher'in Kesin Testi	19,755			0,003		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	6,281	1	0,012	.b	.b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 1 hücre (%8,3) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 3,25'tir.							
b. Yeterli bellek olmadığı için hesaplanamıyor.							
c. 3 hücre (%25,0), 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Minimum beklenen sayı 1,20'dir.							
d. Standartlaştırılmış istatistik 1,501'dir.							
e. 3 hücre (%25,0), 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 2,08'dir.							
f. Standartlaştırılmış istatistik 2,403'tür.							

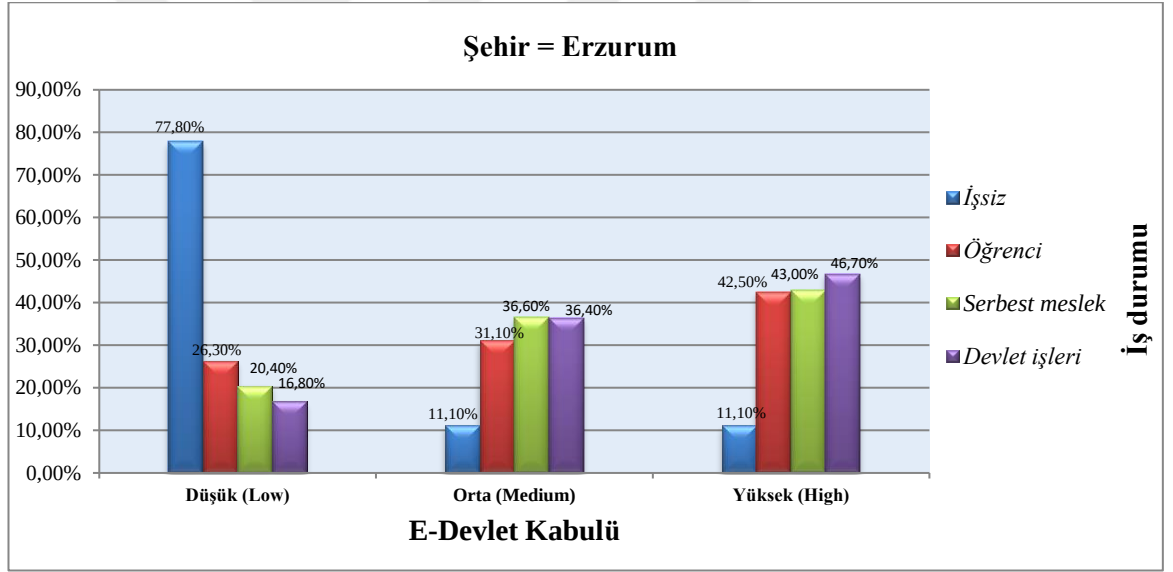
Tablo 3.81'de Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devleti kabulü konusunda çalışma durumu frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde dört çalışma durumu grubunun tamamında katılımcıların çoğu (244 kişi) e-Devlet kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 61 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise dört çalışma durumu grubunun tamamında katılımcıların çoğu (183 kişi) e-Devlet kabulünde yüksek seçeneğini seçmiş ve 98 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.81. E-Devlet Kabulü, Çalışma Durumu ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Kabulü * Çalışma Durumu * Şehir Çapraz Tablolama								
Şehir				Çalışma Durumu				Toplam
				İşsiz	Öğrenci	Serbest meslek	Devlet işleri	
Tebriz	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	3	15	23	20	61
			Beklenen Sayı	1,2	18,6	17,9	23,3	61,0
			Yüzde	37,5%	12,1%	19,3%	12,9%	15,0%
		Orta	Sayı	2	81	77	84	244
			Beklenen Sayı	4,8	74,5	71,5	93,2	244,0
			Yüzde	25,0%	65,3%	64,7%	54,2%	60,1%
		Yüksek	Sayı	3	28	19	51	101
			Beklenen Sayı	2,0	30,8	29,6	38,6	101,0
			Yüzde	37,5%	22,6%	16,0%	32,9%	24,9%
	Toplam		Sayı	8	124	119	155	406
			Beklenen Sayı	8,0	124,0	119,0	155,0	406,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Erzurum	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	7	44	29	18	98
			Beklenen Sayı	2,1	38,5	32,7	24,7	98,0
			Yüzde	77,8%	26,3%	20,4%	16,8%	23,1%
		Orta	Sayı	1	52	52	39	144
			Beklenen Sayı	3,0	56,6	48,1	36,3	144,0
			Yüzde	11,1%	31,1%	36,6%	36,4%	33,9%
		Yüksek	Sayı	1	71	61	50	183
			Beklenen Sayı	3,9	71,9	61,1	46,1	183,0
			Yüzde	11,1%	42,5%	43,0%	46,7%	43,1%
	Toplam		Sayı	9	167	142	107	425
			Beklenen Sayı	9,0	167,0	142,0	107,0	425,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Toplam	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	10	59	52	38	159
			Beklenen Sayı	3,3	55,7	49,9	50,1	159,0
			Yüzde	58,8%	20,3%	19,9%	14,5%	19,1%
		Orta	Sayı	3	133	129	123	388
			Beklenen Sayı	7,9	135,9	121,9	122,3	388,0
			Yüzde	17,6%	45,7%	49,4%	46,9%	46,7%
		Yüksek	Sayı	4	99	80	101	284
			Beklenen Sayı	5,8	99,5	89,2	89,5	284,0
			Yüzde	17	291	261	262	831
	Toplam		Sayı	17	291	261	262	831
			Beklenen Sayı	17,0	291,0	261,0	262,0	831,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Şekil 3.34. Katılımcıların Çalışm Durumuna Göre Tebriz Şhrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi



Şekil 3.35. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Erzurum Şhrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde kullanım deneyimi açısından anlamlı bir fark vardır.**

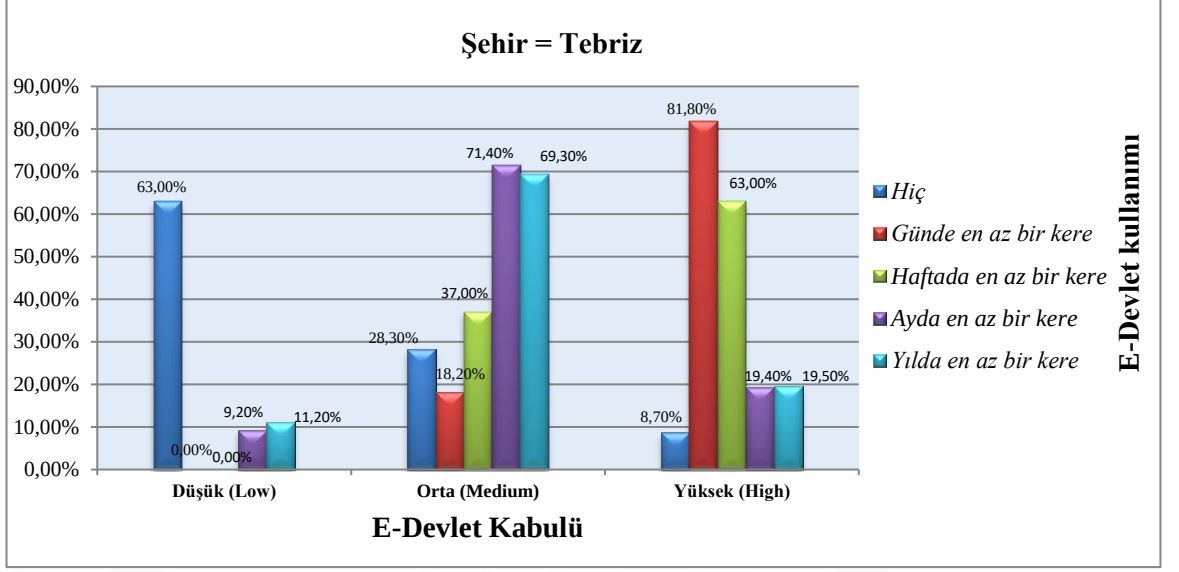
(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde kullanım deneyimi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulünde kullanım deneyimi açısından anlamlı bir fark yoktur.

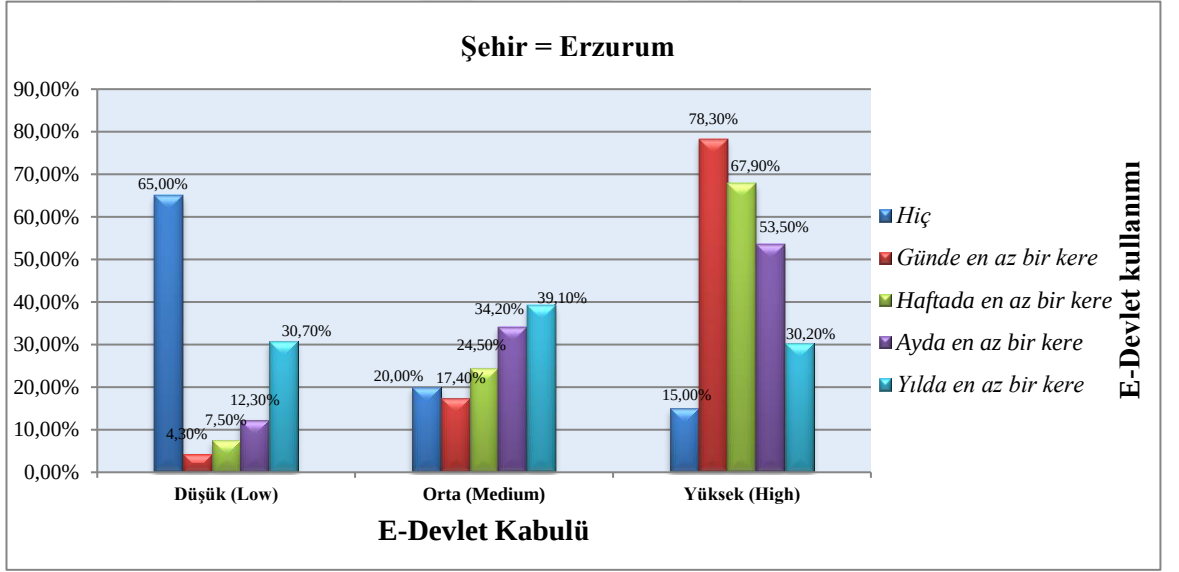
Tablo 3.83'te Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devleti kabulü konusunda kullanım deneyimi frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde dört kullanım deneyimi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (244 kişi) e-Devlet kabulünde orta seçeneğini seçmiş ve 61 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise dört kullanım deneyimi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (183 kişi) e-Devlet kabulünde yüksek seçeneğini seçmiş ve 98 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.83. E-Devlet Kabulü, Kullanım Deneyimi ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Kabulü * Kullanım Deneyimi * Şehir Çapraz Tablolama									
Şehir				Kullanım Deneyimi					Toplam
				Hiç	Günde en az bir kere	Haftada en az bir kere	Ayda en az bir kere	Yılda en az bir kere	
Tebriz	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	29	0	0	9	23	61
			Beklenen Sayı	6,9	1,7	6,9	14,7	30,8	61,0
			Yüzde	63,0%	0,0%	0,0%	9,2%	11,2%	15,0%
		Orta	Sayı	13	2	17	70	142	244
			Beklenen Sayı	27,6	6,6	27,6	58,9	123,2	244,0
			Yüzde	28,3%	18,2%	37,0%	71,4%	69,3%	60,1%
		Yüksek	Sayı	4	9	29	19	40	101
			Beklenen Sayı	11,4	2,7	11,4	24,4	51,0	101,0
			Yüzde	8,7%	81,8%	63,0%	19,4%	19,5%	24,9%
	Toplam	Sayı	46	11	46	98	205	406	
		Beklenen Sayı	46,0	11,0	46,0	98,0	205,0	406,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Erzurum	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	13	1	4	14	66	98
			Beklenen Sayı	4,6	5,3	12,2	26,3	49,6	98,0
			Yüzde	65,0%	4,3%	7,5%	12,3%	30,7%	23,1%
		Orta	Sayı	4	4	13	39	84	144
			Beklenen Sayı	6,8	7,8	18,0	38,6	72,8	144,0
			Yüzde	20,0%	17,4%	24,5%	34,2%	39,1%	33,9%
		Yüksek	Sayı	3	18	36	61	65	183
			Beklenen Sayı	8,6	9,9	22,8	49,1	92,6	183,0
			Yüzde	15,0%	78,3%	67,9%	53,5%	30,2%	43,1%
	Toplam	Sayı	20	23	53	114	215	425	
		Beklenen Sayı	20,0	23,0	53,0	114,0	215,0	425,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Toplam	E-Devlet Kabulü	Düşük	Sayı	42	1	4	23	89	159
			Beklenen Sayı	12,6	6,5	18,9	40,6	80,4	159,0
			Yüzde	63,6%	2,9%	4,0%	10,8%	21,2%	19,1%
		Orta	Sayı	17	6	30	109	226	388
			Beklenen Sayı	30,8	15,9	46,2	99,0	196,1	388,0
			Yüzde	25,8%	17,6%	30,3%	51,4%	53,8%	46,7%
		Yüksek	Sayı	7	27	65	80	105	284
			Beklenen Sayı	22,6	11,6	33,8	72,5	143,5	284,0
			Yüzde	10,6%	79,4%	65,7%	37,7%	25,0%	34,2%
	Toplam	Sayı	66	34	99	212	420	831	
		Beklenen Sayı	66,0	34,0	99,0	212,0	420,0	831,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



Şekil 3.36. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi



Şekil 3.37. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi

3.8.3.4. E-Devlet Olgunluk Modeli'ne İlişkin Hipotezlerin İncelenmesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda yaş açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda yaş açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda yaş açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.84'te Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet olgunluğunda yaşlara göre farklılıkların varlığı incelenmiştir. 5'ten küçük değerler, %20'den az olduğundan iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H0) kabul edilir.

Bu hipotezde anlamlılık düzeyi Tebriz'de (Sig = 0,535) ve Erzurum'da (Sig = 0,565) ve genel olarak (Sig = 0,685) elde edilmiştir ve tüm bu değerler 0,05'ten büyük olduğundan (başka bir deyişle: $p = 0,535, 0,565, 0,685 > 0,05$), hipotez (H0) kabul ve hipotez (H1) reddedilmiştir. Yani yaş açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu konusunda anlamlı bir fark yoktur.

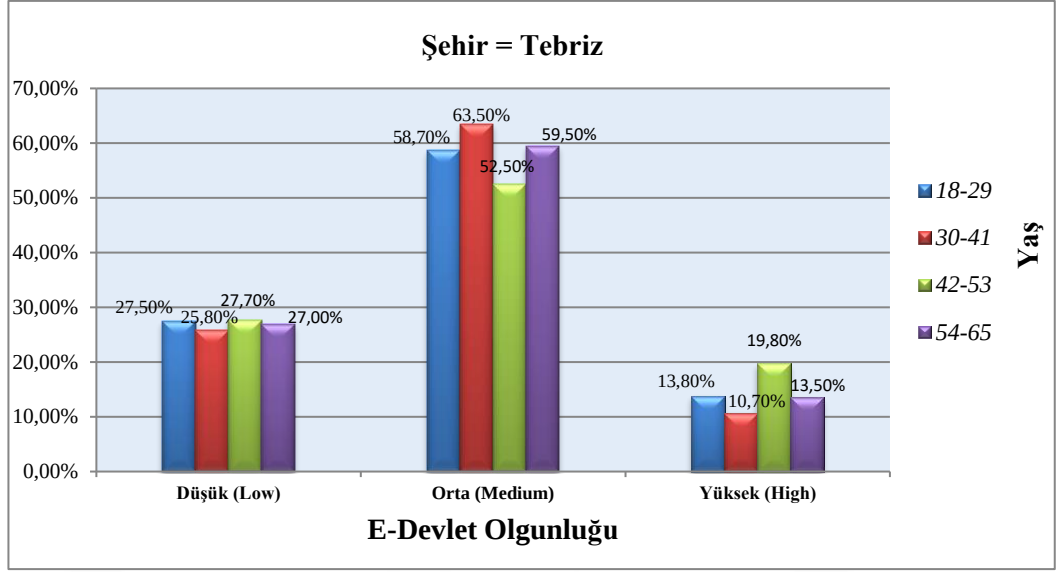
Tablo 3.84. Tebriz Ve Erzurum Şehirlerinde Yaşa Göre E-Devlet Olgunluğunda Farklılıkların İncelenmesi

Ki-Kare Testleri							
Şehir		Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık, 2 yönlü	Kesin Anlamlılık, 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Tebriz	Pearson Ki-Kare	5,065 ^c	6	0,535	0,539		
	Olasılık Oranı	4,925	6	0,553	0,564		
	Fisher'in Kesin Testi	5,010			0,543		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	0,218 ^d	1	0,641	0,669	0,336	0,031
	Geçerli Vakaların Sayısı	406					
Erzurum	Pearson Ki-Kare	4,833 ^e	6	0,565	. ^b		
	Olasılık Oranı	4,850	6	0,563	0,570		
	Fisher'in Kesin Testi	4,842			0,566		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	0,164 ^f	1	0,686	0,697	0,354	0,022
	Geçerli Vakaların Sayısı	425					
Toplam	Pearson Ki-Kare	3,940 ^a	6	0,685	. ^b		
	Olasılık Oranı	3,922	6	0,687	0,690		
	Fisher'in Kesin Testi	3,964			0,683		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	0,114	1	0,736	. ^b	. ^b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 21,46'dır.							
b. Yeterli bellek olmadığı için hesaplanamıyor.							
c. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 5,19'dur.							
d. Standartlaştırılmış istatistik ,467'dir.							
e. 0 hücre (%0,0) beklenen sayım 5'ten az. Beklenen minimum sayı 13,53'tür.							
f. Standartlaştırılmış istatistik 0,405'tir.							

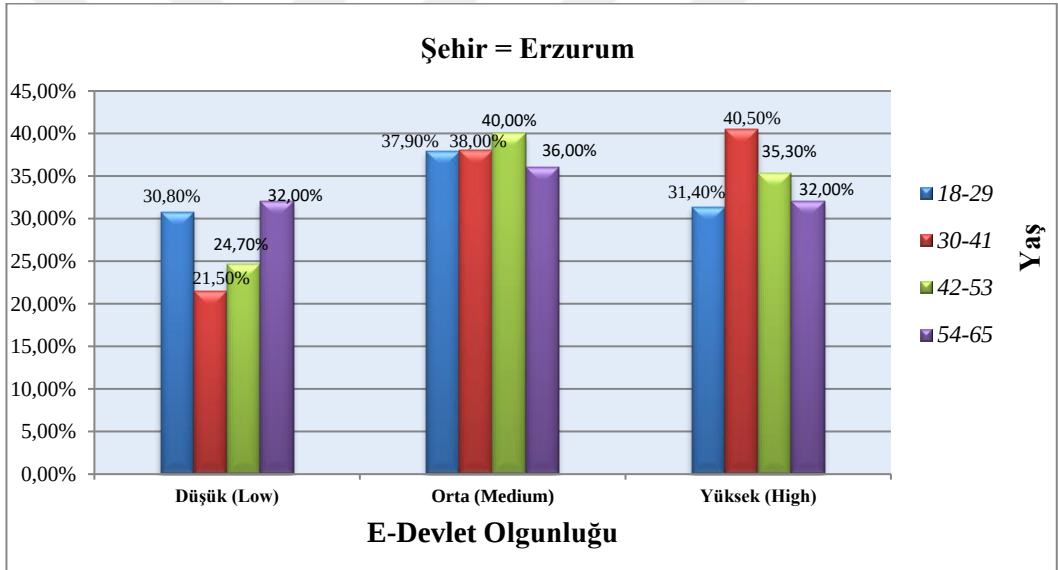
Tablo 3.85'te Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devlet olgunluğu konusunda yaş frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde dört yaş grubunun tamamında katılımcıların çoğu (240 kişi) e-Devlet olgunluğunda orta seçeneğini seçmiş ve 57 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise dört yaş grubunun tamamında katılımcıların çoğu (162 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 115 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.85. E-Devlet Olgunluğu, Yaş ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Olgunluğu * Yaş * Şehir Çapraz Tablolama								
Şehir				Yaş (Age)				Toplam
				18 - 29	30 - 41	42 - 53	54 - 65	
Tebriz	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	30	41	28	10	109
			Beklenen Sayı	29,3	42,7	27,1	9,9	109,0
			Yüzde	27,5%	25,8%	27,7%	27,0%	26,8%
		Orta	Sayı	64	101	53	22	240
			Beklenen Sayı	64,4	94,0	59,7	21,9	240,0
			Yüzde	58,7%	63,5%	52,5%	59,5%	59,1%
		Yüksek	Sayı	15	17	20	5	57
			Beklenen Sayı	15,3	22,3	14,2	5,2	57,0
			Yüzde	13,8%	10,7%	19,8%	13,5%	14,0%
	Toplam		Sayı	109	109	159	101	37
			Beklenen Sayı	109,0	109,0	159,0	101,0	37,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Erzurum	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	52	26	21	16	115
			Beklenen Sayı	45,7	32,7	23,0	13,5	115,0
			Yüzde	30,8%	21,5%	24,7%	32,0%	27,1%
		Orta	Sayı	64	46	34	18	162
			Beklenen Sayı	64,4	46,1	32,4	19,1	162,0
			Yüzde	37,9%	38,0%	40,0%	36,0%	38,1%
		Yüksek	Sayı	53	49	30	16	148
			Beklenen Sayı	58,9	42,1	29,6	17,4	148,0
			Yüzde	31,4%	40,5%	35,3%	32,0%	34,8%
	Toplam		Sayı	169	169	121	85	50
			Beklenen Sayı	169,0	169,0	121,0	85,0	50,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Toplam	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	82	67	49	26	224
			Beklenen Sayı	74,9	75,5	50,1	23,5	224,0
			Yüzde	29,5%	23,9%	26,3%	29,9%	27,0%
		Orta	Sayı	128	147	87	40	402
			Beklenen Sayı	134,5	135,5	90,0	42,1	402,0
			Yüzde	46,0%	52,5%	46,8%	46,0%	48,4%
		Yüksek	Sayı	68	66	50	21	205
			Beklenen Sayı	68,6	69,1	45,9	21,5	205,0
			Yüzde	24,5%	23,6%	26,9%	24,1%	24,7%
	Toplam		Sayı	278	278	280	186	87
			Beklenen Sayı	278,0	278,0	280,0	186,0	87,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Şekil 3.38. Katılımcıların Yaşa Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi



Şekil 3.39. Katılımcıların Yaşa Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi

• Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda cinsiyet açısından anlamlı bir fark vardır.

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda cinsiyet açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda cinsiyet açısından anlamlı bir fark yoktur.

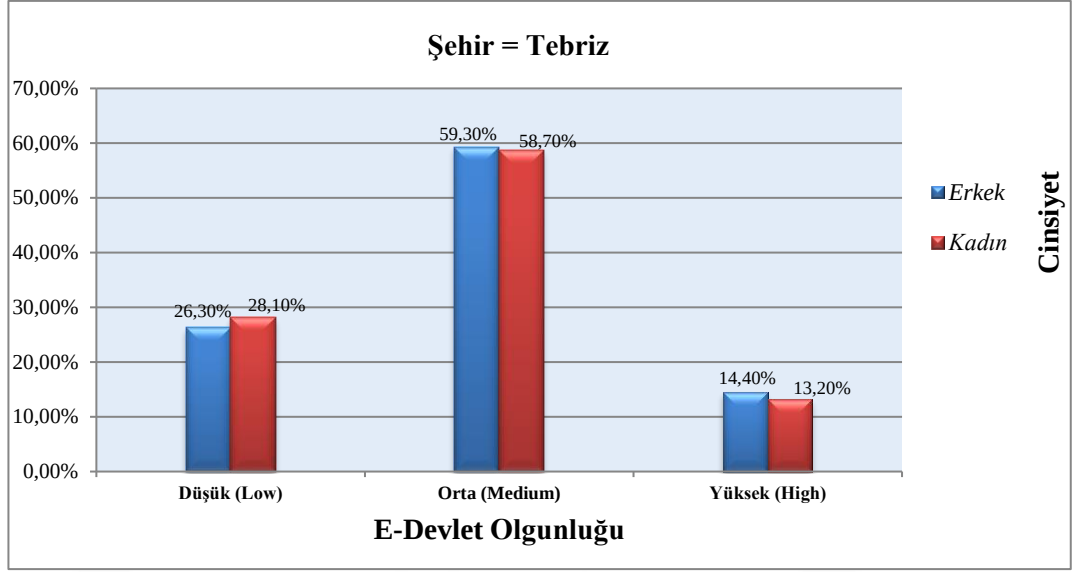
$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

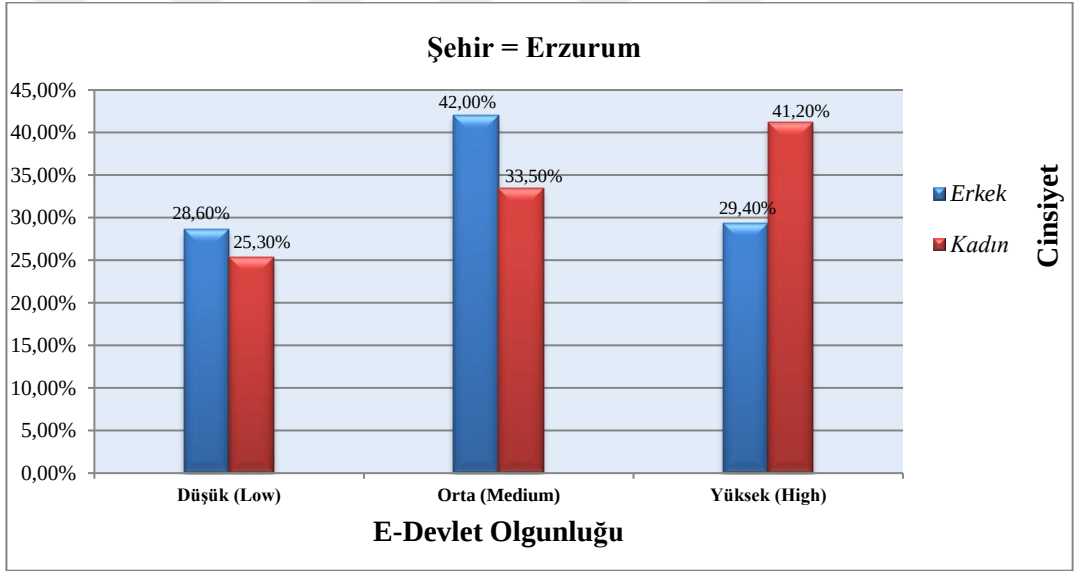
Tablo 3.87’de Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devlet olgunluğu konusunda cinsiyet frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde iki cinsiyet grubunun tamamında katılımcıların çoğu (240 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 57 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise iki cinsiyet grubunun tamamında katılımcıların çoğu (162 kişi) e-Devlet olgunluğu için yüksek seçeneğini seçmiş ve 115 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.87. E-Devlet Olgunluğu, Cinsiyet ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Olgunluğu * Cinsiyet * Şehir Çapraz Tablolama						
Şehir				Cinsiyet		Toplam
				Erkek	Kadın	
Tebriz	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	75	34	109
			Beklenen Sayı	76,5	32,5	109,0
			Yüzde	26,3%	28,1%	26,8%
		Orta	Sayı	169	71	240
			Beklenen Sayı	168,5	71,5	240,0
			Yüzde	59,3%	58,7%	59,1%
		Yüksek	Sayı	41	16	57
			Beklenen Sayı	40,0	17,0	57,0
			Yüzde	14,4%	13,2%	14,0%
	Toplam		Sayı	285	121	406
			Beklenen Sayı	285,0	121,0	406,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%
Erzurum	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	66	49	115
			Beklenen Sayı	62,5	52,5	115,0
			Yüzde	28,6%	25,3%	27,1%
		Orta	Sayı	97	65	162
			Beklenen Sayı	88,1	73,9	162,0
			Yüzde	42,0%	33,5%	38,1%
		Yüksek	Sayı	68	80	148
			Beklenen Sayı	80,4	67,6	148,0
			Yüzde	29,4%	41,2%	34,8%
	Toplam		Sayı	231	194	425
			Beklenen Sayı	231,0	194,0	425,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%
Toplam	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	141	83	224
			Beklenen Sayı	139,1	84,9	224,0
			Yüzde	27,3%	26,3%	27,0%
		Orta	Sayı	266	136	402
			Beklenen Sayı	249,6	152,4	402,0
			Yüzde	51,6%	43,2%	48,4%
		Yüksek	Sayı	109	96	205
			Beklenen Sayı	127,3	77,7	205,0
			Yüzde	21,1%	30,5%	24,7%
	Toplam		Sayı	516	315	831
			Beklenen Sayı	516,0	315,0	831,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%



Şekil 3.40. Katılımcıların Cinsiyete Göre Tebriz Şhrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi



Şekil 3.41. Katılımcıların Cinsiyete Göre Erzurum Şhrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark yoktur.

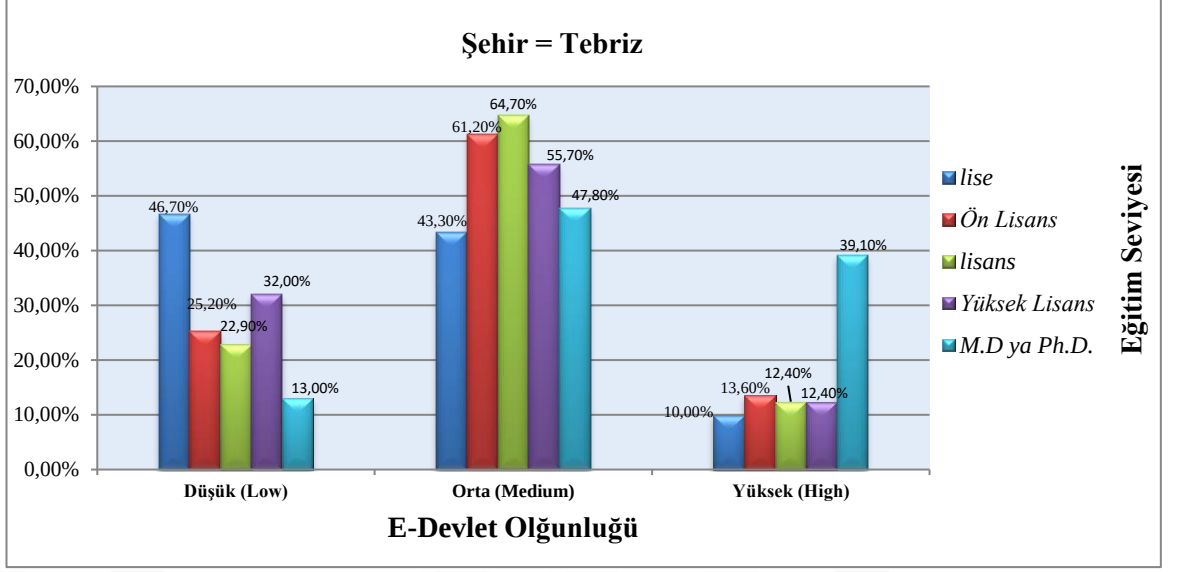
$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

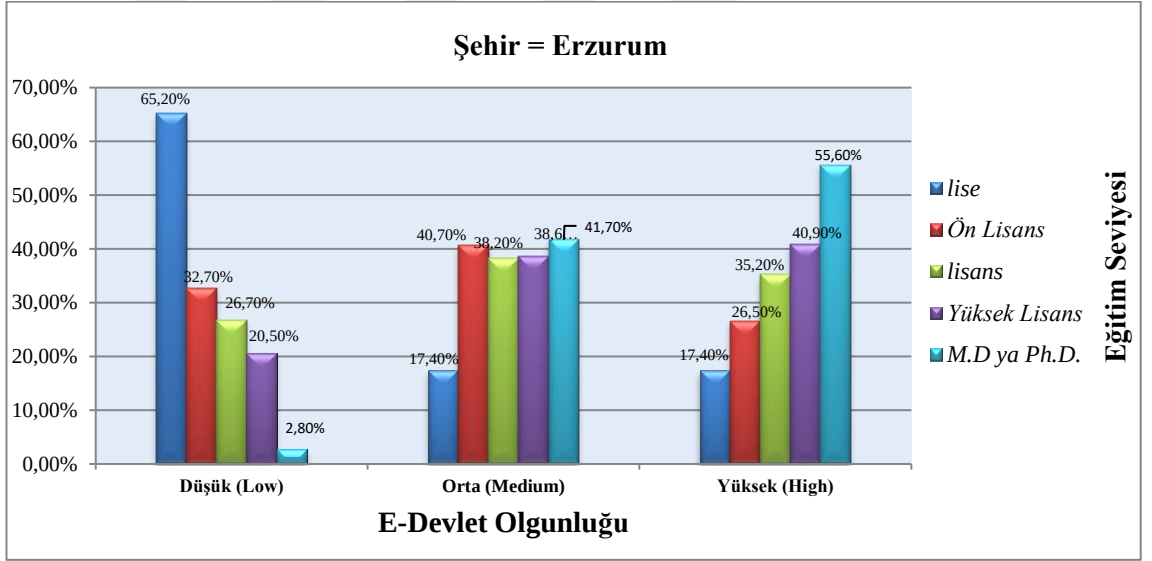
Tablo 3.89’da Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devlet olgunluğu konusunda eğitim seviyesi frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde beş eğitim seviyesi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (240 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 57 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise beş eğitim seviyesi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (162 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 115 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.89. E-Devlet Kabulü, Eğitim Seviyesi ve Şehir İçin Çapraz Tablosu

E-Devlet Olgunluğu * Eğitim Seviyesi * Şehir Çapraz Tablolama									
Şehir				Eğitim Seviyesi					Toplam
				Lise	Ön Lisans	lisans	Yüksek Lisans	M.D ya Ph.D.	
Tebriz	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	14	26	35	31	3	109
			Beklenen Sayı	8,1	27,7	41,1	26,0	6,2	109,0
			Yüzde	46,7%	25,2%	22,9%	32,0%	13,0%	26,8%
		Orta	Sayı	13	63	99	54	11	240
			Beklenen Sayı	17,7	60,9	90,4	57,3	13,6	240,0
			Yüzde	43,3%	61,2%	64,7%	55,7%	47,8%	59,1%
		Yüksek	Sayı	3	14	19	12	9	57
			Beklenen Sayı	4,2	14,5	21,5	13,6	3,2	57,0
			Yüzde	10,0%	13,6%	12,4%	12,4%	39,1%	14,0%
	Toplam		Sayı	30	103	153	97	23	406
			Beklenen Sayı	30,0	103,0	153,0	97,0	23,0	406,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Erzurum	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	15	37	44	18	1	115
			Beklenen Sayı	6,2	30,6	44,6	23,8	9,7	115,0
			Yüzde	65,2%	32,7%	26,7%	20,5%	2,8%	27,1%
		Orta	Sayı	4	46	63	34	15	162
			Beklenen Sayı	8,8	43,1	62,9	33,5	13,7	162,0
			Yüzde	17,4%	40,7%	38,2%	38,6%	41,7%	38,1%
		Yüksek	Sayı	4	30	58	36	20	148
			Beklenen Sayı	8,0	39,4	57,5	30,6	12,5	148,0
			Yüzde	17,4%	26,5%	35,2%	40,9%	55,6%	34,8%
	Toplam		Sayı	23	113	165	88	36	425
			Beklenen Sayı	23,0	113,0	165,0	88,0	36,0	425,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Toplam	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	29	63	79	49	4	224,0
			Beklenen Sayı	14,3	58,2	85,7	49,9	15,9	27,0%
			Yüzde	54,7%	29,2%	24,8%	26,5%	6,8%	402
		Orta	Sayı	17	109	162	88	26	402,0
			Beklenen Sayı	25,6	104,5	153,8	89,5	28,5	48,4%
			Yüzde	32,1%	50,5%	50,9%	47,6%	44,1%	205
		Yüksek	Sayı	7	44	77	48	29	205,0
			Beklenen Sayı	13,1	53,3	78,4	45,6	14,6	24,7%
			Yüzde	13,2%	20,4%	24,2%	25,9%	49,2%	224,0
	Toplam		Sayı	53	216	318	185	59	831
			Beklenen Sayı	53,0	216,0	318,0	185,0	59,0	831,0
			Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Şekil 3.42. Katılımcıların Eğitim Seviyesi Göre Tebriz Şhinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi



Şekil 3.43. Katılımcıların Eğitim Seviyesine Göre Erzurum Şhinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda çalışma durumu açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda çalışma durumu açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda çalışma durumu açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.90'da Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet olgunluğunda çalışma durumuna göre farklılıkların varlığı incelenmiştir. Tebriz şehrinde ve genel olarak (iki şehrin toplamında) 5'ten küçük değerler %20'den fazla olduğu için iki yönlü Fisher testi kullanılmıştır. Ancak Erzurum'da 5'ten küçük değerler %20'den az olduğundan iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H0) kabul edilir.

Bu hipotezde anlamlılık düzeyi Tebriz'de (Sig = 0,011) ve Erzurum'da (Sig = 0,002) ve genel olarak (Sig = 0,001) elde edilmiştir ve tüm bu değerler 0,05'ten küçük olduğundan (başka bir deyişle: $p = 0,011, 0,002, 0,001 < 0,05$), hipotez (H0) ret ve hipotez (H1) kabul edilmiştir. Yani çalışma durumu açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu konusunda anlamlı bir fark vardır.

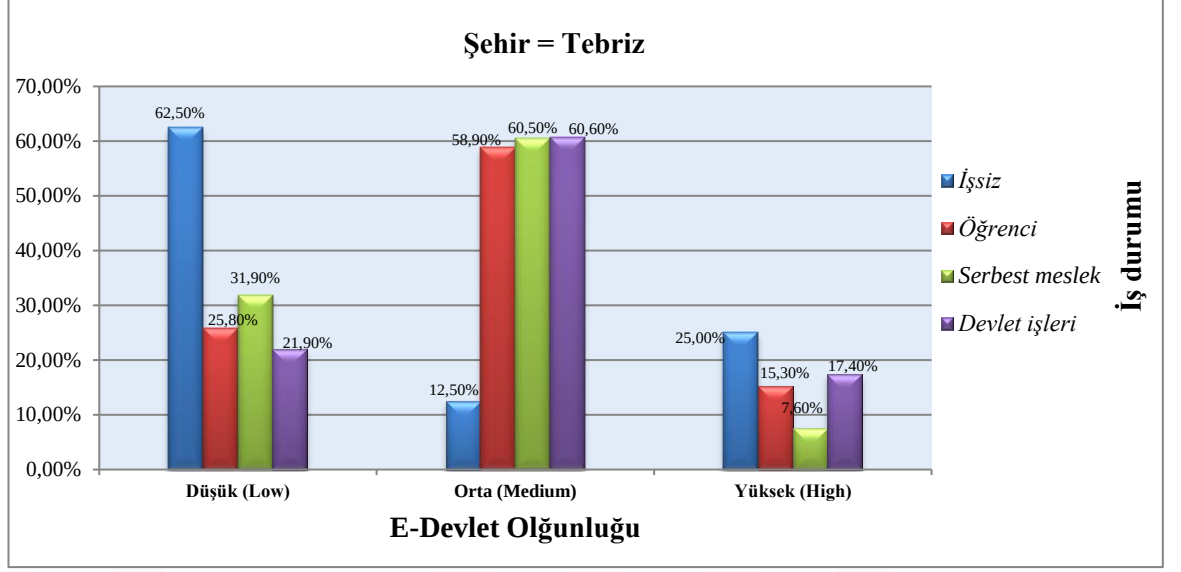
Tablo 3.90. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Çalışma Durumuna Göre E-Devlet Olgunluğunda Farklılıkların İncelenmesi

Ki-Kare Testleri							
Şehir		Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Tebriz	Pearson Ki-Kare	15,066 ^c	6	0,020	0,020		
	Olasılık Oranı	15,960	6	0,014	0,016		
	Fisher'ın Kesin Testi	15,792			0,011		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	1,587 ^d	1	0,208	0,222	0,112	0,016
	Geçerli Vakaların Sayısı	406					
Erzurum	Pearson Ki-Kare	20,934 ^e	6	0,002	.b		
	Olasılık Oranı	20,048	6	0,003	0,003		
	Fisher'ın Kesin Testi	17,135			0,007		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	5,658	1	0,017	. ^f	. ^f	
	Geçerli Vakaların Sayısı	425					
Toplam	Pearson Ki-Kare	25,582 ^a	6	0,000	.b		
	Olasılık Oranı	24,414	6	0,000	0,001		
	Fisher'ın Kesin Testi	23,182			0,001		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	4,201	1	0,040	. ^b	. ^b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 2 hücre (%16,7) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 4,19'dur.							
b. Yeterli bellek olmadığı için hesaplanamıyor.							
c. 3 hücre (%25,0), 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 1,12'dir.							
d. Standartlaştırılmış istatistik 1,260'dır.							
e. 3 hücre (%25,0), 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 2,44'tür.							
f. Zaman sınırı aşıldığından hesaplanamaz.							

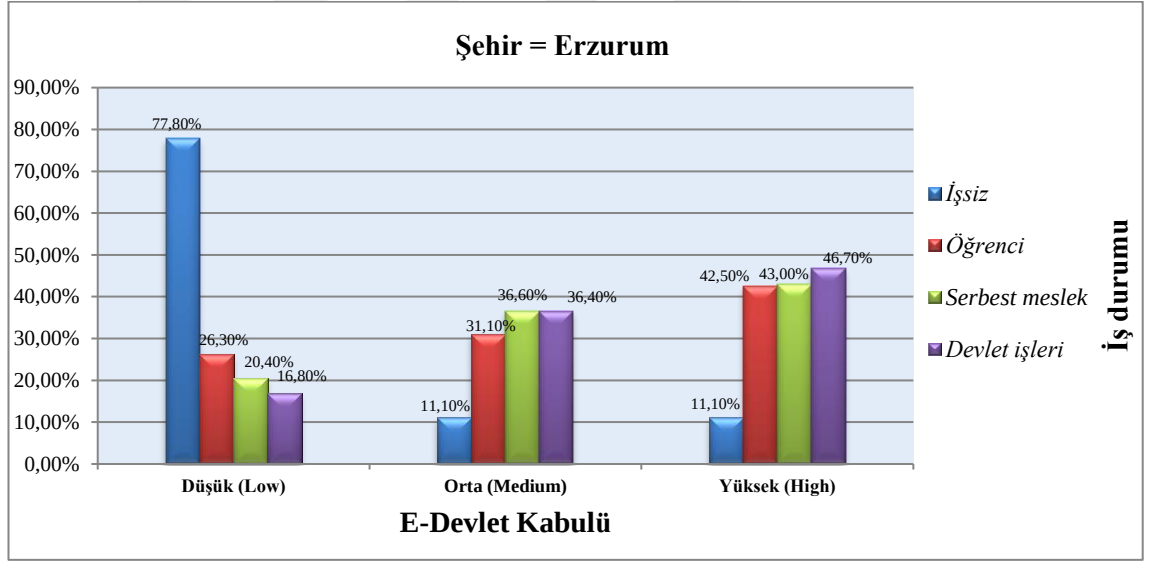
Tablo 3.91'de Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devlet olgunluğu konusunda çalışma durumu frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde dört çalışma durumu grubunun tamamında katılımcıların çoğu (240 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 57 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise dört çalışma durumu grubunun tamamında katılımcıların çoğu (162 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 117 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.91. E-Devlet Olgunluğu, Çalışma Durumu ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Olgunluğu * Çalışma Durumu * Şehir Çapraz Tablolama								
Şehir				Çalışma Durumu				Toplam
				İşsiz	Öğrenci	Serbest meslek	Devlet işleri	
Tebriz	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	5	32	38	34	109
			Beklenen Sayı	2,1	33,3	31,9	41,6	109,0
			Yüzde	62,5%	25,8%	31,9%	21,9%	26,8%
		Orta	Sayı	1	73	72	94	240
			Beklenen Sayı	4,7	73,3	70,3	91,6	240,0
			Yüzde	12,5%	58,9%	60,5%	60,6%	59,1%
		Yüksek	Sayı	2	19	9	27	57
			Beklenen Sayı	1,1	17,4	16,7	21,8	57,0
			Yüzde	25,0%	15,3%	7,6%	17,4%	14,0%
	Toplam	Sayı	8	124	119	155	406	
		Beklenen Sayı	8,0	124,0	119,0	155,0	406,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Erzurum	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	8	45	37	25	115
			Beklenen Sayı	2,4	45,2	38,4	29,0	115,0
			Yüzde	88,9%	26,9%	26,1%	23,4%	27,1%
		Orta	Sayı	0	70	54	38	162
			Beklenen Sayı	3,4	63,7	54,1	40,8	162,0
			Yüzde	0,0%	41,9%	38,0%	35,5%	38,1%
		Yüksek	Sayı	1	52	51	44	148
			Beklenen Sayı	3,1	58,2	49,4	37,3	148,0
			Yüzde	11,1%	31,1%	35,9%	41,1%	34,8%
	Toplam	Sayı	9	167	142	107	425	
		Beklenen Sayı	9,0	167,0	142,0	107,0	425,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Toplam	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	13	77	75	59	224
			Beklenen Sayı	4,6	78,4	70,4	70,6	224,0
			Yüzde	76,5%	26,5%	28,7%	22,5%	27,0%
		Orta	Sayı	1	143	126	132	402
			Beklenen Sayı	8,2	140,8	126,3	126,7	402,0
			Yüzde	5,9%	49,1%	48,3%	50,4%	48,4%
		Yüksek	Sayı	3	71	60	71	205
			Beklenen Sayı	4,2	71,8	64,4	64,6	205,0
			Yüzde	17,6%	24,4%	23,0%	27,1%	24,7%
	Toplam	Sayı	17	291	261	262	831	
		Beklenen Sayı	17,0	291,0	261,0	262,0	831,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



Şekil 3.44. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi



Şekil 3.45. Katılımcıların Çalışma Durumuna Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Kabul Yüzdesi

• **Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda kullanım deneyimi açısından anlamlı bir fark vardır.**

(H1): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda kullanım deneyimi açısından anlamlı bir fark vardır.

(H0): Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğunda kullanım deneyimi açısından anlamlı bir fark yoktur.

$$H0: \rho_1 = \rho_2$$

$$H1: \rho_1 \neq \rho_2$$

Tablo 3.92'de Tebriz ve Erzurum şehirlerinde e-Devlet olgunluğunda kullanım deneyimine göre farklılıkların varlığı incelenmiştir. 5'ten küçük değerlerin sayısı %20'den az olduğundan iki yönlü Pearson ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testinde genel bir kurala göre anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) küçük olduğu zaman ($p < 0,05$), sıfır hipotezi (H0) reddedilir ve anlamlı düzeyin değeri izin verilen hatadan (0,05) büyük olduğu zaman ($p > 0,05$), sıfır hipotezi (H0) kabul edilir.

Bu hipotezde anlamlılık düzeyi Tebriz'de (Sig = 0,000) ve Erzurum'da (Sig = 0,000) ve genel olarak (Sig = 0,000) elde edilmiştir ve tüm bu değerler 0,05'ten küçük olduğundan (başka bir deyişle: $p = 0,000, 0,000, 0,000 < 0,05$), hipotez (H0) ret ve hipotez (H1) kabul edilmiştir. Yani kullanım deneyimi açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu konusunda anlamlı bir fark vardır.

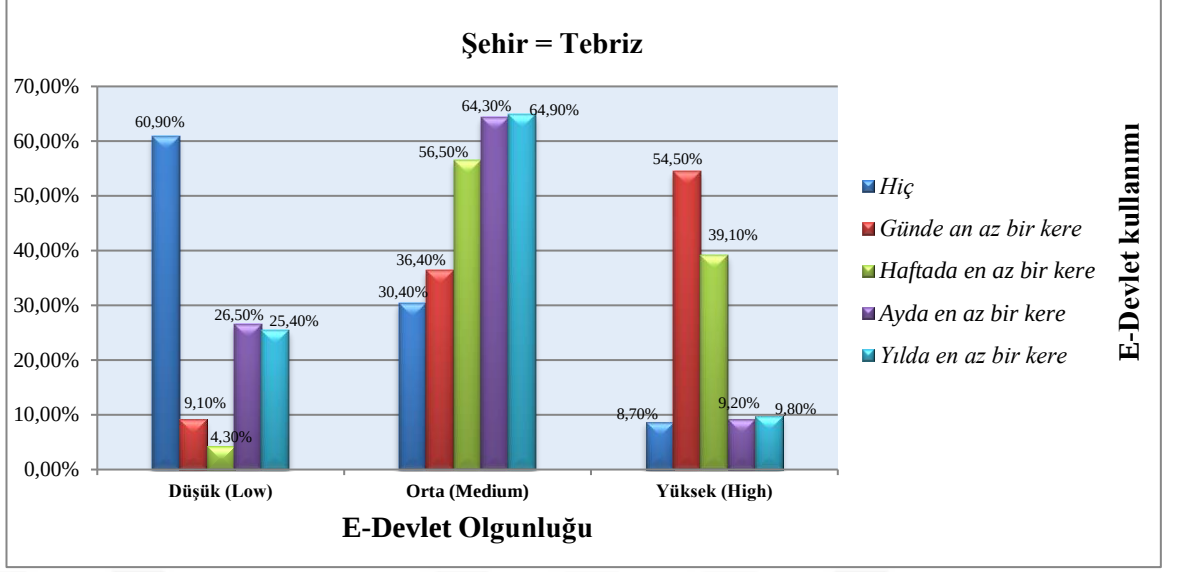
Tablo 3.92. Tebriz ve Erzurum Şehirlerinde Kullanım Deneyimine Göre E-Devlet Kabulünde Farklılıkların İncelenmesi

Ki-Kare Testleri							
Şehir		Değer	Serbestlik derecesi	Asimptotik Anlamlılık 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 2 yönlü	Kesin Anlamlılık. 1 yönlü	Nokta Olasılığı
Tebriz	Pearson Ki-Kare	77,724 ^c	8	0,000	. ^b		
	Olasılık Oranı	67,542	8	0,000	. ^b		
	Fisher'ın Kesin Testi	. ^b			. ^b		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	42,709	1	0,000	0,000	0,000	0,000
	Geçerli Vakaların Sayısı	406					
Erzurum	Pearson Ki-Kare	65,831 ^e	8	0,000	. ^b		
	Olasılık Oranı	63,876	8	0,000	. ^b		
	Fisher'ın Kesin Testi	. ^b			. ^b		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	46,997	1	0,000	. ^b	. ^b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	425					
Toplam	Pearson Ki-Kare	125,064 ^a	8	0,000	. ^b		
	Olasılık Oranı	115,884	8	0,000	. ^b		
	Fisher'ın Kesin Testi	. ^b			. ^b		
	Doğrusal-Doğrusal İlişkilendirme	94,595	1	0,000	. ^b	. ^b	
	Geçerli Vakaların Sayısı	831					
a. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 8,39'dur.							
b. Yeterli bellek olmadığı için hesaplanamıyor.							
c. 2 hücre (%13,3) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 1,54'tür.							
d. Standartlaştırılmış istatistik 6,535'tir.							
e. 0 hücre (%0,0) 5'ten az beklenen sayıya sahiptir. Beklenen minimum sayı 5,41'dir.							

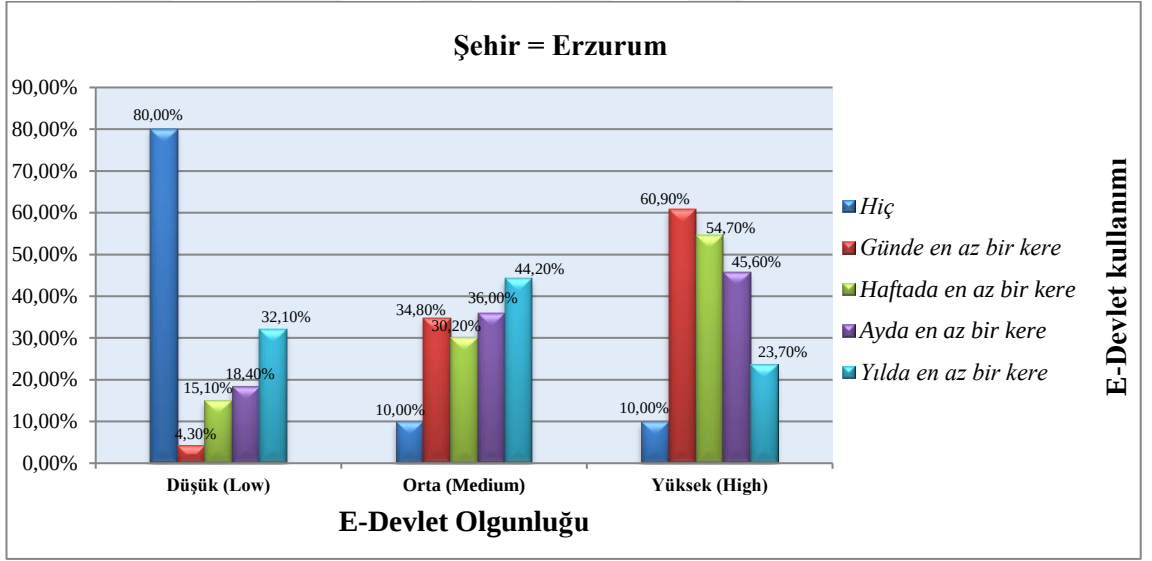
Tablo 3.93'te Tebriz ve Erzurum şehirlerinde insanların e-Devlet olgunluğu konusunda kullanım deneyimi frekansı gösterilmiştir. Tebriz şehrinde dört kullanım deneyimi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (240 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 57 katılımcı yüksek seviyesinde cevap vermiştir. Erzurum şehrinde ise dört kullanım deneyimi grubunun tamamında katılımcıların çoğu (162 kişi) e-Devlet olgunluğu için orta seçeneğini seçmiş ve 115 katılımcı düşük seviyesinde cevap vermiştir.

Tablo 3.93. E-Devlet Olgunluğu, Kullanım Deneyimi ve Şehir için Çapraz Tablosu

E-Devlet Olgunluğu * Kullanım Deneyimi * Şehir Çapraz Tablolama									
Şehir				Kullanım Deneyimi					Toplam
				Hiç	Günde en az bir kere	Haftada en az bir kere	Ayda en az bir kere	Yılda en az bir kere	
Tebriz	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	28	1	2	26	52	109
			Beklenen Sayı	12,3	3,0	12,3	26,3	55,0	109,0
			Yüzde	60,9%	9,1%	4,3%	26,5%	25,4%	26,8%
		Orta	Sayı	14	4	26	63	133	240
			Beklenen Sayı	27,2	6,5	27,2	57,9	121,2	240,0
			Yüzde	30,4%	36,4%	56,5%	64,3%	64,9%	59,1%
		Yüksek	Sayı	4	6	18	9	20	57
			Beklenen Sayı	6,5	1,5	6,5	13,8	28,8	57,0
			Yüzde	8,7%	54,5%	39,1%	9,2%	9,8%	14,0%
	Toplam	Sayı	46	11	46	98	205	406	
		Beklenen Sayı	46,0	11,0	46,0	98,0	205,0	406,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Erzurum	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	16	1	8	21	69	115
			Beklenen Sayı	5,4	6,2	14,3	30,8	58,2	115,0
			Yüzde	80,0%	4,3%	15,1%	18,4%	32,1%	27,1%
		Orta	Sayı	2	8	16	41	95	162
			Beklenen Sayı	7,6	8,8	20,2	43,5	82,0	162,0
			Yüzde	10,0%	34,8%	30,2%	36,0%	44,2%	38,1%
		Yüksek	Sayı	2	14	29	52	51	148
			Beklenen Sayı	7,0	8,0	18,5	39,7	74,9	148,0
			Yüzde	10,0%	60,9%	54,7%	45,6%	23,7%	34,8%
	Toplam	Sayı	20	23	53	114	215	425	
		Beklenen Sayı	20,0	23,0	53,0	114,0	215,0	425,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Toplam	E-Devlet Olgunluğu	Düşük	Sayı	44	2	10	47	121	224
			Beklenen Sayı	17,8	9,2	26,7	57,1	113,2	224,0
			Yüzde	66,7%	5,9%	10,1%	22,2%	28,8%	27,0%
		Orta	Sayı	16	12	42	104	228	402
			Beklenen Sayı	31,9	16,4	47,9	102,6	203,2	402,0
			Yüzde	24,2%	35,3%	42,4%	49,1%	54,3%	48,4%
		Yüksek	Sayı	6	20	47	61	71	205
			Beklenen Sayı	16,3	8,4	24,4	52,3	103,6	205,0
			Yüzde	9,1%	58,8%	47,5%	28,8%	16,9%	24,7%
	Toplam	Sayı	66	34	99	212	420	831	
		Beklenen Sayı	66,0	34,0	99,0	212,0	420,0	831,0	
		Yüzde	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	



Şekil 3.46. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Tebriz Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi



Şekil 3.47. Katılımcıların Kullanım Deneyimine Göre Erzurum Şehrinde E-Devlet Olgunluk Yüzdesi

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Herhangi bir siyasi ve yönetim sisteminin en önemli zorluklarından biri, meşruiyetini aldığı vatandaşların değişen ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmektir. Bu taleplere cevap verebilmek için hükümetler, vatandaşlara kamu hizmetlerinin sağlanmasında sürekli yenilik için her zaman yeni yöntemler aramaktadır. E-devlet olarak adlandırılan (hükümetler ve milletler arasındaki ilişkilerde yeni bir olgu olarak) topluma devlet hizmetlerinin sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanılması, elektronik medya aracılığıyla vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini iyileştirmeyi amaçlayan ve hükümet ile vatandaşlar arasındaki ilişkiyi yeni bir şekilde düzenleyen yeni bir girişimdir. E-devlet kabul modelini kullanan bu araştırma, bir yandan Tebriz ve Erzurum olmak üzere iki şehirde e-devlet kabulünü etkileyen boyutları, diğer yandan e-devlet olgunluk modelini kullanarak söz konusu bu iki şehirde e-devletin gelişimini ve ilerlemesini araştırmayı ve karşılaştırmayı amaçlamaktadır.

Aşağıda Tebriz ve Erzurum olmak üzere iki şehirde e-devlet kabul modelinin karşılaştırılması ile ilgili bulgular incelenmiştir.

1 - E-Devlet kabulü: Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark vardır. Yani bu değişken için iki topluluktan elde edilen veriler birbirinden bağımsızdır ve aynı örüntüyü izlememektedir. Bulgular, Tebriz şehrinde e-Devlet kabulüne yönelik yanıtların %60,1'inin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum ilinde bu değişkene verilen yanıtların %43,1'i (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında, e-Devlet kabul düzeyinin Tebriz'de %85 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %77 olduğu tespit edilmiştir. Yani e-Devletin yeni bir teknoloji olarak Tebriz katılımcılarında kabul görmesi Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu ifade edilebilir.

Tebriz ve Erzurum şehirlerinde E-Devlet Kabul Modeli'nin aşağıdaki değişkenlerindeki farklılıklar incelenmiştir.

1 – 1 - Performans beklentisi: Tebriz ve Erzurum'da performans beklentisi açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde performans beklentisi değişkenine verilen yanıtların %56,2'sinin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %37,6'sı (en

yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında performans beklentisi düzeyinin Tebriz'de %76,4 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %70,3 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan performans beklentisi değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 2 - Çaba beklentisi: Tebriz ve Erzurum'da çaba beklentisi açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde çaba beklentisi değişkenine verilen yanıtların %52,2'sinin (en yüksek frekans) orta seçenekle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %39,5'i (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında çaba beklentisi düzeyinin Tebriz'de %71,4 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %70,8 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan çaba beklentisi değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 3 - Sosyal etki: Tebriz ve Erzurum'da sosyal etki açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde sosyal etki değişkenine verilen yanıtların %44,8'inin (en yüksek frekans) orta seçenekle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %33,8'u (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında sosyal etki düzeyinin Tebriz'de %63,5 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %61,7 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan sosyal etki değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 4 – Kolaylaştırıcı koşullar: Tebriz ve Erzurum'da kolaylaştırıcı koşullar açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde kolaylaştırıcı koşullar değişkenine verilen yanıtların %45,5'inin (en yüksek frekans) orta seçenekle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %40'ı (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında kolaylaştırıcı koşullar düzeyinin Tebriz'de %70,2 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %69,2 olduğu tespit

edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan sosyal etki değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 5 – Hedonik motivasyon: Tebriz ve Erzurum'da hedonik motivasyon açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde hedonik motivasyon değişkenine verilen yanıtların %48,5'inin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %33,4'ü (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında hedonik motivasyon düzeyinin Tebriz'de %65 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %62,6 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan hedonik motivasyon değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 6 – Fiyat değeri: Tebriz ve Erzurum'da fiyat değeri açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde sosyal etki değişkenine verilen yanıtların %50,5'inin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %32'si (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında fiyat değeri düzeyinin Tebriz'de %65,5 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %64,2 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan fiyat değeri değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 7 - Alışkanlık: Tebriz ve Erzurum'da alışkanlık açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde sosyal etki değişkenine verilen yanıtların %52'sinin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %35,5'i (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında alışkanlık düzeyinin Tebriz'de %70,7 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %69,6 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan alışkanlık değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 8 – Davranışsal niyet: Tebriz ve Erzurum'da davranışsal niyet açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde davranışsal niyet değişkenine verilen yanıtların %49'unun (en yüksek frekans) orta seçenekle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %32,0'ı (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında davranışsal niyet düzeyinin Tebriz'de %64,5 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %66,4 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Erzurum katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan davranışsal niyet değişkeni Tebriz'den daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

1 – 9 – Gerçekleşen davranış: Tebriz ve Erzurum'da gerçekleşen davranış açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde sosyal etki değişkenine verilen yanıtların %50,9'unun (en yüksek frekans) orta seçenekle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %39,1'i (en yüksek frekans) yüksek seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında gerçekleşen davranış düzeyinin Tebriz'de %78,1 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %70,2 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Kabul Modeli'nin boyutlarından biri olan gerçekleşen davranış değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

Tablo 3.94. E-Devlet Kabul Modeli'ne İlişkin Sonuçlarının Özeti

Değişken	İki şehir arasındaki fark	Phi testine dayanan fark miktarı	Orta ve yüksek seçeneklere verilen yanıtların yüzdesi		Sonuç
			Tebriz	Erzurum	
E-devlet kabulü	var	0,263	85%	77%	Tebriz > Erzurum
Performans beklentisi	var	0,246	76,4%	70,3%	Tebriz > Erzurum
Çaba beklentisi	var	0,247	71,4%	70,8%	Tebriz > Erzurum
Sosyal etki	var	0,205	63,5%	61,7%	Tebriz > Erzurum
Kolaylaştırıcı Koşullar	var	0,239	70,2%	69,2%	Tebriz > Erzurum
Hedonik Motivasyon	var	0,230	65%	62,6%	Tebriz > Erzurum
Fiyat değeri	var	0,223	65,5%	64,2%	Tebriz > Erzurum
Alışkanlık	var	0,211	70,7%	69,6%	Tebriz > Erzurum
Davranışsal Niyet	var	0,204	64,5%	66,4%	Tebriz < Erzurum
Kullanım Davranış	var	0,255	78,1%	70,2%	Tebriz > Erzurum

2 - E-Devlet Olgunluğu: E-Devlet olgunluğu açısından Tebriz ve Erzurum arasında anlamlı bir fark vardır. Yani bu değişken için iki topluluktan elde edilen veriler birbirinden bağımsızdır ve aynı örüntüyü izlememektedir. Bulgular, Tebriz şehrinde e-Devlet olgunluğu değişkenine verilen yanıtların %38,1'inin (en yüksek frekans) orta seçeneğe ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %27,1'i (en yüksek frekans) düşük seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında e-Devlet olgunluğu düzeyinin Tebriz'de %72,9 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %73,1 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Erzurum katılımcıları arasında e-Devlet olgunluğu değişkeni Tebriz'den daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

Tebriz ve Erzurum şehirlerinde E-Devlet Olgunluğu Modeli'nin aşağıdaki değişkenlerindeki farklılıkları incelenmiştir.

2 – 1 – Kişisel Boyut: Tebriz ve Erzurum'da kişisel boyut açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde kişisel boyut değişkenine verilen yanıtların %53,9'unun (en yüksek frekans) orta seçeneğe ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %36,5'i (en yüksek frekans) orta seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında kişisel boyut düzeyinin Tebriz'de %76,8 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %71,6 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Tebriz katılımcıları arasında E-Devlet Olgunluğu Modeli'nin boyutlarından biri olan kişisel boyut değişkeni Erzurum'dan daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

2 – 2 – Örgütsel boyut: Tebriz ve Erzurum'da örgütsel boyut açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde örgütsel boyut değişkenine verilen yanıtların %46,3'ünün (en yüksek frekans) orta seçeneğe ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %37,4'ü (en yüksek frekans) orta seçeneği ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında örgütsel boyut düzeyinin Tebriz'de %64,5 (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğe verilen cevapların toplamı) %73,6 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Erzurum katılımcıları arasında E-Devlet Olgunluğu Modeli'nin boyutlarından biri olan örgütsel boyut değişkeni Tebriz'den daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

2 – 3 – Sunulan hizmetler: Tebriz ve Erzurum'da sunulan hizmetler açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde sunulan hizmetler değişkenine verilen yanıtların %50,2'sinin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %35,8'i (en yüksek frekans) orta seçeneğı ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında sosyal etki düzeyinin Tebriz'de %67,7 (orta ve yüksek seçeneğı verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğı verilen cevapların toplamı) %71,3 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Erzurum katılımcıları arasında E-Devlet Olgunluğu Modeli'nin boyutlarından biri olan sunulan hizmetler değişkeni Tebriz'den daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

2 – 4 – Teknolojik boyut: Tebriz ve Erzurum'da teknolojik boyut açısından anlamlı bir fark vardır. Bulgular, Tebriz şehrinde teknolojik boyut değişkenine verilen yanıtların %52,2'sinin (en yüksek frekans) orta seçenекle ilgili olduğunu göstermiştir. Öte yandan Erzurum'da bu değişkene verilen cevapların %37,2'si (en yüksek frekans) orta seçeneğı ile ilgilidir. İki şehir karşılaştırıldığında teknolojik boyut düzeyinin Tebriz'de %68,5 (orta ve yüksek seçeneğı verilen cevapların toplamı) ve Erzurum'da (orta ve yüksek seçeneğı verilen cevapların toplamı) %70,4 olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile Erzurum katılımcıları arasında E-Devlet Olgunluğu Modeli'nin boyutlarından biri olan teknolojik boyut değişkeni Tebriz'den daha iyi durumda olduğu söylenebilir.

Tablo 3.95. E-Devlet Olgunluk Modeline İlişkin Sonuçlarının Özeti

Değişken	İki şehir arasındaki fark	Phi testine dayanan fark miktarı	Orta ve yüksek seçenекlere verilen yanıtların yüzdesi		Sonuç
			Tebriz	Erzurum	
E-Devlet Olgunluğu	var	0,258	72,9%	73,1%	Tebriz < Erzurum
Kişisel boyut	var	0,180	76,8%	71,6%	Tebriz > Erzurum
Örgütsel boyut	var	0,214	64,5%	73,6%	Tebriz < Erzurum
Sunulan hizmetler	var	0,212	67,7%	71,3%	Tebriz < Erzurum
Teknolojik boyut	var	0,249	68,5%	70,4%	Tebriz < Erzurum

E-Devlet Kabul Modeli'nde demografik değişkenlerin incelenmesinin sonuçları aşağıda sunulmuştur.

1 - Yaş durumu: Yaş açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark yoktur.

Tebriz şehrinde, dört yaş grubu açısından bakıldığında, e-Devletin kabulüne ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %60,1 ile orta seçenekle ve en az yanıt (en düşük frekans) %15,0 ile düşük seçeneğiyle ilgilidir. Genel olarak tüm yaş grupları (toplamda %85) e-Devletin kabul düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

Erzurum şehrinde, dört yaş grubu açısından bakıldığında, e-Devlet kabulüne ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %43,1 ile yüksek seçenekle ve en az yanıtlar (en düşük frekans) %23,1 ile orta seçeneğiyle ilgilidir. Genel olarak tüm yaş grupları (toplamda yüzde 77) e-Devletin kabul düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

2 - Cinsiyet durumu: Cinsiyet açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark yoktur.

Tebriz şehrinde, iki cinsiyet grubu açısından bakıldığında, e-Devletin kabulüne ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %60,1 ile orta seçenekle ve en az yanıt (en düşük frekans) %15 ile düşük seçeneğiyle ilgilidir. Genel olarak iki cinsiyet grubu (toplamda %85) e-Devletin kabul düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

Erzurum şehrinde, iki cinsiyet grubu açısından bakıldığında, e-Devlet kabulüne ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %43,1 ile yüksek seçenekle ve en az yanıtlar (en düşük frekans) %23,1 ile orta seçeneğiyle ilgilidir. Genel olarak iki cinsiyet grubu (toplamda yüzde 77) e-Devletin kabul düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

3 - Eğitim düzeyi: Eğitim düzeyi açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark vardır.

Tebriz şehrinde, doktora ve tıp eğitim düzeyine sahip katılımcıların çoğu %56,6 ile e-Devlet kabulüne ilişkin yanıtlarda yüksek seçeneğini seçerken diğer eğitim düzeylerine sahip katılımcıların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Erzurum şehrinde, doktora ve tıp eğitim düzeyine sahip katılımcıların çoğu %64,6 ile e-Devlet kabulüne ilişkin yanıtlarda yüksek seçeneğini seçerken lise eğitimine sahip

katılımcıların çoğu 65,2 ile düşük seçeneğini ve diğer eğitim düzeylerine sahip katılımcıların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

4 - Çalışma durumu: Çalışma durumu açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark vardır.

Tebriz şehrinde, işsiz olan katılımcıların çoğu %37,5 ile e-Devlet kabulüne ilişkin yanıtlarda düşük ve yüksek seçeneğini seçerken diğer çalışma durumuna sahip katılımcıların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Erzurum şehrinde, işsiz olan katılımcıların çoğu %37,5 ile e-Devlet kabulüne ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken diğer çalışma durumuna sahip katılımcıların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

5 – Kullanım deneyimi: Kullanım deneyimi açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet kabulü açısından anlamlı bir fark vardır.

Tebriz şehrinde, e-Devlet kullanımı konusunda deneyimi olmayan katılımcıların çoğu %63 ile e-Devlet kabulüne ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken günde en az bir kere kullananların %81,8'i yüksek seçeneğini seçmişlerdir. Haftada, ayda ve yılda en az bir kere kullananların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Erzurum şehrinde, e-Devlet kullanımı konusunda deneyimi olmayan katılımcıların çoğu %65 ile e-Devlet kabulüne ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken günde en az bir kere kullananların %78,30'u yüksek seçeneğini seçmişlerdir. Haftada, ayda ve yılda en az bir kere kullananların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Tablo 3.96. E-Devlet Kabul Modeli’nde Tebriz Şehrinin Demografik Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti

					E-Devlet kabulüne verilen yanıtların yüzdesi		
Şehir	Değişken	Gruplar	Gruplar daki farklılık	Phi testine dayanan fark miktarı	Düşük	Orta	Yüksek
Tebriz	Yaş	18 - 29	Yok	-	11,9%	63,3%	24,8%
		30 - 41			15,7%	57,2%	27,0%
		42 - 53			13,9%	62,4%	23,8%
		54 - 65			24,3%	56,8%	60,1%
	Cinsiyet	Erkek	Yok	-	13,3%	59,6%	27,0%
		Kadın			19,0%	61,2%	19,8%
	Eğitim seviyesi	lise	Var	0,269	36,7%	40,0%	23,3%
		Ön Lisans			13,6%	62,1%	24,3%
		lisans			11,1%	68,0%	20,9%
		Yüksek Lisans			18,6%	56,7%	24,7%
		M.D ya Ph.D			4,3%	39,1%	56,5%
	İş durumu	İşsiz	Var	0,207	37,5%	25,0%	37,5%
		Öğrenci			12,1%	65,3%	22,6%
		Serbest meslek			19,3%	64,7%	16,0%
		Devlet işleri			12,9%	54,2%	32,9%
	E-devlet kullanımı	Hiç	Var	0,407	63,0%	28,3%	8,7%
		Günde en az bir kere			19,4%	63,0%	81,8%
		Haftada en az bir kere			71,4%	37,0%	18,2%
		Ayda en az bir kere			9,2%	0,0%	0,0%
		Yılda en az bir kere			11,2%	69,3%	19,5%

Tablo 3.97. E-Devlet Kabul Modeli’nde Erzurum Şehrinin Demografik Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti

					E-devlet Kabulüne verilen yanıtların yüzdesi		
Şehir	Değişken	Gruplar	Gruplardaki farklılık	Phi testine dayanan fark miktarı	Düşük	Orta	Yüksek
Erzurum	Yaş	18 - 29	Yok	-	28,4%	33,1%	38,5%
		30 - 41			16,5%	30,6%	52,9%
		42 - 53			18,8%	40,0%	41,2%
		54 - 65			28,0%	34,0%	38,0%
	Cinsiyet	Erkek	Yok	-	25,5%	35,9%	38,5%
		Kadın			20,1%	31,4%	48,5%
	Eğitim seviyesi	lise	Var	0,269	65,2%	13,0%	21,7%
		Ön Lisans			26,5%	38,1%	35,4%
		lisans			23,6%	32,1%	44,2%
		Yüksek Lisans			14,8%	39,8%	45,5%
		M.D ya Ph.D			2,8%	27,8%	69,4%
	İş durumu	İşsiz	Var	0,207	77,8%	11,1%	11,1%
		Öğrenci			26,3%	31,1%	42,5%
		Serbest meslek			20,4%	36,6%	43,0%
		Devlet işleri			16,8%	36,4%	46,7%
	E-devlet kullanımı	Hiç	Var	0,407	65,0%	20,0%	15,0%
		Günde en az bir kere			4,3%	17,4%	78,3%
		Haftada en az bir kere			7,5%	24,5%	67,9%
		Ayda en az bir kere			12,3%	34,2%	53,5%
		Yılda en az bir kere			30,7%	39,1%	30,2%

E-Devlet Olgunluk Modeli’nde demografik değişkenlerin incelenmesinin sonuçları aşağıda sunulmuştur.

1 - Yaş durumu: Yaş açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark yoktur.

Tebriz şehrinde, dört yaş grubu açısından bakıldığında, e-Devletin olgunluğuna ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %59,1 ile orta seçenекle ve en az yanıt (en düşük frekans) %14,0 ile yüksek seçeneğiyle ilgilidir. Genel olarak tüm yaş grupları (toplamda %73,1) e-Devlet olgunluk düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

Erzurum şehrinde, dört yaş grubu açısından bakıldığında, e-Devlet olgunluğuna ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %38,1 ile yüksek seçenекle ve en az yanıtlar (en düşük frekans) %27,1 ile düşük seçeneğiyle ilgilidir. Genel olarak tüm yaş grupları (toplamda yüzde 72,9) e-Devlet olgunluk düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

2 - Cinsiyet durumu: Cinsiyet açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark yoktur.

Tebriz şehrinde, iki cinsiyet grubu açısından bakıldığında, e-Devletin olgunluğuna ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %59,1 ile orta seçenекle ve en az yanıt (en düşük frekans) %14,0 ile yüksek seçeneğiyile ilgilidir. Genel olarak iki cinsiyet grubu (toplamda %73,1) e-Devlet olgunluk düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

Erzurum şehrinde, iki cinsiyet grubu açısından bakıldığında, e-Devlet olgunluğuna ilişkin en fazla yanıt (en yüksek frekans) %38,1 ile yüksek seçenекle ve en az yanıtlar (en düşük frekans) %27,1 ile düşük seçeneğiyile ilgilidir. Genel olarak iki cinsiyet grubu (toplamda yüzde 72,9) e-Devlet olgunluk düzeyini orta ile yüksek arasında değerlendirmiştir.

3 - Eğitim düzeyi: Eğitim düzeyi açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark vardır.

Tebriz şehrinde, doktora ve tıp eğitim düzeyine sahip katılımcıların çoğu %39,1 ile e-Devlet olgunluğuna ilişkin yanıtlarda yüksek seçeneğini seçerken lisans eğitim düzeyine sahip katılımcıların çoğu (%65,70) orta, lise eğitim düzeyine sahip katılımcıların çoğu (%46,70) düşük ve diğer eğitim düzeylerine sahip katılımcıların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Erzurum şehrinde, doktora ve tıp eğitim düzeyine sahip katılımcıların çoğu %66,6 ile e-Devlet olgunluğuna ilişkin yanıtlarda yüksek seçeneğini seçerken lise eğitimine sahip katılımcıların çoğu 65,2 ile düşük seçeneğini ve diğer eğitim düzeylerine sahip katılımcıların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

4 - Çalışma durumu: Çalışma durumu açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark vardır.

Tebriz şehrinde, işsiz olan katılımcıların çoğu %62,5 ile e-Devlet olgunluğuna ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken kamu kurumlarında çalışanların çoğu (60,60) orta seçeneğini seçmişlerdir. Ayrıca yüksek seçeneğine yanıt verenlerin çoğu %25 ile işsizdirler.

Erzurum şehrinde, işsiz olan katılımcıların çoğu %88,9 ile e-Devlet olgunluğuna ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken öğrencilerin çoğu %41,9 ile orta seçeneğini ve kamu kurumlarında çalışanların çoğu %41,10 ile yüksek seçeneğini seçmişlerdir.

5 – Kullanım deneyimi: Kullanım deneyimi açısından Tebriz ve Erzurum'da e-Devlet olgunluğu açısından anlamlı bir fark vardır.

Tebriz şehrinde, e-Devlet kullanımı konusunda deneyimi olmayan katılımcıların çoğu %60,9 ile e-Devlet olgunluğuna ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken günde en az bir kere kullananların %54,5'i yüksek seçeneğini seçmişlerdir. Haftada, ayda ve yılda en az bir kere kullananların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Erzurum şehrinde, e-Devlet kullanımı konusunda deneyimi olmayan katılımcıların çoğu %80 ile e-Devlet olgunluğuna ilişkin yanıtlarda düşük seçeneğini seçerken günde en az bir kere kullananların %60,9'u yüksek seçeneğini seçmişlerdir. Haftada, ayda ve yılda en az bir kere kullananların çoğu orta seçeneğini seçmişlerdir.

Tablo 3.98. E-Devlet Olgunluk Modeli'nde Tebriz Şehrinin Demografik Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti

					E-devlet Olgunluğuna verilen yanıtların yüzdesi		
Şehir	Değişken	Gruplar	Grublardaki farklılık	Phi testine dayanan fark miktarı	Düşük	Orta	Yüksek
Tebriz	Yaş	18 - 29	Yok	-	27,5%	58,7%	13,8%
		30 - 41			25,8%	63,5%	10,7%
		42 - 53			27,7%	52,5%	19,8%
		54 - 65			27,0%	59,5%	13,5%
	Cinsiyet	Erkek	Yok	-	26,3%	59,3%	14,4%
		Kadın			28,1%	58,7%	13,2%
	Eğitim seviyesi	lise	Var	0,269	46,7%	43,3%	10,0%
		Ön Lisans			25,2%	61,2%	13,6%
		lisans			22,9%	64,7%	12,4%
		Yüksek Lisans			32,0%	55,7%	12,4%
		M.D ya Ph.D			13,0%	47,8%	39,1%
	İş durumu	İşsiz	Var	0,207	62,5%	12,5%	25,0%
		Öğrenci			25,8%	58,9%	15,3%
		Serbest meslek			31,9%	60,5%	7,6%
		Devlet işleri			21,9%	60,6%	17,4%
	E-devlet kullanımı	Hiç	Var	0,407	60,9%	30,4%	8,7%
		Günde en az bir kere			9,1%	36,4%	54,5%
		Haftada en az bir kere			4,3%	56,5%	39,1%
		Ayda en az bir kere			26,5%	64,3%	9,2%
		Yılda en az bir kere			25,4%	64,9%	9,8%

Tablo 3.99. E-Devlet Olgunluk Modeli'nde Erzurum Şehrinin Demografik Değişkenlerinin İncelenmesinden Elde Edilen Sonuçların Özeti

					E-devlet Olgunluğuna verilen yanıtların yüzdesi		
Şehir	Değişken	Gruplar	Gruplardaki farklılık	Phi testine dayanan fark miktarı	Düşük	Orta	Yüksek
Erzurum	Yaş	18 - 29	Yok	-	30,8%	37,9%	31,4%
		30 - 41			21,5%	38,0%	40,5%
		42 - 53			24,7%	40,0%	35,3%
		54 - 65			32,0%	36,0%	32,0%
	Cinsiyet	Erkek	Yok	-	28,6%	42,0%	29,4%
		Kadın			25,3%	33,5%	41,2%
	Eğitim seviyesi	lise	Var	0,269	46,7%	43,3%	10,0%
		Ön Lisans			25,2%	61,2%	13,6%
		lisans			22,9%	64,7%	12,4%
		Yüksek Lisans			32,0%	55,7%	12,4%
		M.D ya Ph.D			13,0%	47,8%	39,1%
	İş durumu	İşsiz	Var	0,207	88,9%	0,0%	11,1%
		Öğrenci			26,9%	41,9%	31,1%
		Serbest meslek			26,1%	38,0%	35,9%
		Devlet işleri			23,4%	35,5%	41,1%
	E-devlet kullanımı	Hiç	Var	0,407	80,0%	10,0%	10,0%
		Günde en az bir kere			4,3%	34,8%	60,9%
		Haftada en az bir kere			15,1%	30,2%	54,7%
		Ayda en az bir kere			18,4%	36,0%	45,6%
		Yılda en az bir kere			32,1%	44,2%	23,7%

ÖNERİLER

A) Araştırma sonuçları doğrultusunda öneriler

E-devletin kabul edilmesinde kültürel ve sosyal yönler vurgulanmaktadır. Böylece hükümetler, eğitim altyapıları oluşturarak vatandaşları e-devlet kullanmanın yararları hakkında bilgilendirir ve e-devlet'i kabul edip kullanmaya teşvik eder. Bu bağlamda hükümetlere en önemli görevleri daha çok vatandaşları kültür ve eğitim yönleri açısından bilgilendirmektir. Burada e-devletin yerleştirilmesine yönelik devletin görevlerinin kültürel ve eğitimsel boyutu olarak tanımlanmıştır.

1. E-Devletin kurulması konusunda hükümetlerin kültürel ve eğitimsel yönleriyle ilgili görevlerine uygun öneriler arasında aşağıdakiler sayılabilir:
2. Hükümetlerin, vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanmanın yararları konusundaki farkındalığı artırmak için sürekli eğitim sistemleri oluşturması gerekmektedir.
3. Sosyal ilişkilerin insanların bireysel ilişkilerine etkisi nedeniyle, hükümetler toplumdaki kültürel fırsatları ve tehditleri belirleyerek vatandaşlar arasında e-devletin kurulması ve kabul edilmesinin önündeki birçok kültürel engeli ortadan kaldırabilir.
4. Hükümetler vatandaşlara toplumdaki farklı grupların ihtiyaçlarına göre e-devlet aracılığıyla nasıl sosyal hizmet alacaklarını öğretmelidir.
5. Hükümetler, bilgi teknolojisi uygulamaları alanında vatandaşlarını güçlendirmek için kapsamlı programlar tasarlamalı ve uygulamalıdır.
6. Vatandaşların sosyal medya bilgi düzeyi yükseltilerek bu alandaki fırsat ve tehditler konusunda bilinçlendirilmelidir.
7. Vatandaşların değişen bireysel ve toplumsal ihtiyaçları belirlenerek, sosyal medya aracılığıyla yanıt vermenin yeni yolları yaratılmalıdır.
8. Devlet teşvik ve destek programlarıyla vatandaşları e-devlet üzerinden hizmetlerden yararlanmaya yönelik teşvik edebilir.

Yukarıda belirtilen hükümetlerin görevlerinin kültürel ve eğitimsel yönlerine ek olarak e-devletin olgunlaştırılması ve vatandaşlar arasında bilgi ve iletişim teknolojileri

kullanımının geliştirilmesi için devletler örgütsel, teknolojik ve yasal altyapılar açısından bazı temel önlemler alabilirler.

Örgütsel ve idari gelişmeler açısından e-devletin kurulmasında hükümetlere öneriler arasında aşağıdakiler sayılabilir:

1. Hükümetlerin birinci önceliği, e-devlet geliştirme hedeflerini ilerletmek için kapsamlı bir strateji ve vizyon tasarlamak olmalıdır.
2. İkinci adımda, e-devletin gelişim perspektifine göre uzun vadeli, orta vadeli ve operasyonel hedefler formüle edilmelidir.
3. Üçüncü adımda, e-devletin kurulması için hükümetlerin tüm yönetim fonksiyonlarındaki (siyasi, sosyal, ekonomik vb.) yürütme politikaları belirlenmelidir.
4. Geleneksel organizasyon yapıları, bilgi ve iletişim teknolojileri yaklaşımlarına göre yeniden tanımlanmalı ve tasarlanmalıdır.
5. E-devletin kurulabilmesi için her bir kurumun görev ve fonksiyonlarının net bir şekilde tanımlanması ve faaliyetleri arasında entegrasyon ve koordinasyonun sağlanması gerekmektedir.
6. İdari iş yapma biçimleri ve yöntemleri yeniden tanımlanmalı ve bu doğrultuda uzmanlaşmış ve nitelikli insan kaynağı yetiştirilmelidir.
7. Sistematik bir kontrol sistemi ve periyodik değerlendirmeler oluşturarak, e-devletin kurulmasına yönelik hedef ve planın ilerlemesini sağlamak gerekmektedir.
8. Örgütlerin tasarımında idari bürokrasinin azaltılması ve vatandaşların idari hizmetlere erişiminin kolaylığı vurgulanmalıdır.
9. Kurumlar ve kuruluşlar arasında doğru ve güvenli bilgi dolaşım sistemi kurulmalıdır.

Teknolojik altyapıların oluşturulması açısından e-devletin kurulmasında hükümetlere öneriler arasında aşağıdakiler sayılabilir:

1. Sosyal medyada bilgi standartları ve protokolleri yeniden tanımlanmalı ve güncellenmelidir.
2. Veri tabanlarının tasarımında bilgi güvenliği ve siber savunma merkezlerine önem verilmelidir.

3. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurulması için gerekli donanım ve yazılım altyapılarının güncellenmesi hükümetler tarafından her zaman vurgulanmalıdır.
4. Vatandaşlara hizmet sunumunu hızlandırmak için karar destek sistemleri, haber sistemleri ve yapay zeka gibi yeni yöntemlerin kullanılması etkili olabilir.
5. Yazılım tasarımında kullanıcılar için kullanım kolaylığı ve kullanılabilirlik vurgulanmalıdır.
6. Bilgi sistemlerinin yönetimi, kullanıcılar arasında serbest ve hızlı bilgi akışını sağlamalıdır.
7. E-devlet kurmanın en önemli amaçlarından biri hizmetlere erişim maliyetlerini azaltmak olduğundan yeni teknolojiler alanında hükümetin yatırımı, e-devletin gelişmesine yol açabilir.
8. Sosyal medyada hizmet veren sistemler, kullanıcıların ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır.

Hukuki boyutta e-devletin kurulmasında hükümetlere yönelik öneriler arasında aşağıdakiler sayılabilir:

1. Sosyal ve siber alanda işin doğasının değişmesi nedeniyle vatandaşların interaktif ihtiyaçlarına göre yeni kurallar ve düzenlemeler oluşturulmalıdır.
2. Yasal düzenlemeler vatandaşların sosyal medyadaki bilgilerinin güvenliğini garanti altına almalıdır.
3. Vatandaşların şikayet ve hukuki taleplerinin sosyal medyada takibine yönelik mekanizmalar oluşturulmalıdır.
4. Yasaların iyi uygulanmasını sağlamak için iyi bir şekilde uygulanan izleme ve değerlendirme sistemleri oluşturulmalıdır.
5. Vatandaşların sosyal medyada uluslararası ilişkilerinin gelişmesiyle birlikte, ulusal güvenlik konularına dikkat edilmesi ve vatandaşlara uluslararası kanun ve düzenlemelerin doğru eğitimi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurulmasında temel gerekliliklerden biridir.

B) Gelecekteki Çalışmalar için öneriler

Gelecekteki araştırmacılar, bu çalışmayı başka bir istatistiksel toplulukta tekrarlayabilir ve elde edilen sonuçları bu çalışma ile karşılaştırmalı olarak inceleyebilirler.

İki bağımsız toplumda e-Devletin kabulü ve olgunluğu açısından farklılıkların varlığını gösteren bu çalışmanın sonuçlarına göre diğer araştırmacılar e-Devletin gelişimini etkileyen faktörleri keşfetmek için neden-sonuç ilişkisinde bu incelemeyi kullanabilirler.

Gelecekteki çalışmalarda, araştırma değişkenlerinin her birini ölçmek için başka araçlar kullanılabilir.

Buna benzer çalışmalar, başka zaman ve coğrafi bölgede yapılabilir.

Bu çalışmada kullanılan teorik çerçeve göz önüne alındığında, araştırmacılar diğer araştırma modellerini kullanarak e-Devletin gelişimindeki farklılıkları araştırabilirler.

Bilgi toplama ve analiz etmede istatistiksel yöntemlerin yanı sıra diğer araştırma yöntemlerinin de kullanılması bu alanda başka bulguların elde edilmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Abu-Shanab, E. A. (2017). "E-Government Familiarity Influence On Jordanians' Perceptions". *Telematics and Informatics*, 34(1), 103-113.
- Agboh, D. K. (2017). "An Assessment of Ghana's Global E-government UN Ranking". *Morgan State University, Journal of Technology Research*, 8, 1-17.
- Akcagündüz, E. (2013). "Türkiye'de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi". *Dogus University Journal*, 14(2), 127-140.
- Al-Hashmi, A., & Darem, A. B. (2008). *Understanding Phases Of E-Government Project*. New Delhi: Retrieved from http://www.csi-sigegov.org/emerging_pdf/17_152-157.pdf.
- Alır, G., Soydal, İ., & Öztürk, Ö. (2007). *Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Kamu Kurumlarına Ait Web Sayfalarının Değerlendirilmesi*. (Assessment Of Public Agencies' Web Pages in Terms Of E-Government Applications in Turkey), 105-112.
- Al Nagi, E., & Hamdan, M. (2009). "Computerization And E-Government Implementation In Jordan: Challenges, Obstacles and Successes". *Government Information Quarterly*, 26(4), 577-583.
- Bagheri, A. (2010). *Investigating the Influence of Information Technology on the Reduction of Brokerage in the Education Organization of Isfahan*, Tehran: Payame Noor University, M. Sc.
- Baştan, S., & Gökbunar, R. (2004). "Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-Devlet Sistemlerine Doğru". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71-89.
- Beig, L., Montazer, G., & Ghavamifar, A. (2007). "Adoption a proper tool for e-readiness assessment in developing Sayıries (case studies: Iran, Turkey and Malaysia)". *Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management*, 2, 54-69.
- Brown, M. M., & Garson, G. D. (2013). *Public Information Management and e-government: Policy and Issues*. IGI Global.

- Çarıkçı, O. (2009). *Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daştan, İ., & Kurt, Ö. E. (2016). “E-Devlet Adaptasyonunda Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Ampirik Bir Araştırma: Yalova Örneği”. *Ege Academic Review*, 16(1), 95-107.
- Dehghani, Z., K. (2005), *Determining the Vulivation of Factors Affecting the Establishment of E-Government Structure in Iran*, Thesis, Tehran: Tehran University.
- Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005). “E-Government Adoption: Architecture And Barriers”. *Business Process Management Journal*, 11(5), 589-611.
- Fallah, M. (2010). *Investigating the Factors Affecting Customer Loyalty to Internet Service Providers as Emerging Tools for Electronic Government in Lahijan*, Tehran: Payame Noor University, Master's thesis, Faculty of Management, Scientific Management Group.
- Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Al-Qutaish, R. E., & Idri, A. (2014). “E-government Maturity Models: A Comparative Study”. *International Journal of Software Engineering & Applications*, 5(3), 71-91.
- Finger, M., & Rossel, P. (2006). *From E-Government To E-Governance: Implications For Technology Management* (No. REP_WORK), 1-11.
- Ghademi, M. & Kosari, Z. (2013). “The Effect of E-Government on Social AcSayiability”, *Journal of Management Studies (Improvement and Transformation)*, 71, 75-114.
- Ghahremani, G., (2003). *Examining the Barriers to the Establishment and Expansion of the Electronic Government in Iran*, (Master's Degree), Faculty of AcSayıancy and Management, Tehran University.
- Gholamzadeh, M. R. (2001). *The Effect of Information Technology on Organizational Structure*, (Master's Thesis), Tehran: Faculty of Qom Free University Complex, University of Tehran.

- Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). "Barriers And Benefits In The Adoption Of E-Government". *International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286-301.
- Golpayegani, Z. (2010). *Investigating the Factors Affecting the Adoption of an Electronic Government by the Referents to the Judiciary of Tehran Province (Case Study of Shahid Beheshti Judicial Case Management System)*, Tehran: Payame Noor University, MSc, Faculty of Social Sciences and Economics, Scientific Department of Public Administration.
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). "Adoption of ICT in A Government Organization in A Developing Sayıry: An Empirical Study". *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140-154.
- Hajdin, G., & Vrček, N. (2010, January). "Methodologies For Measuring E-Government Development: The Croatian Case". In *Central European Conference on Information and Intelligent Systems*.
- Heeks, R. (2002). "e-Government in Africa: Promise and Practice". *Information Polity*, 7(2, 3), 97-114.
- Hussein, M., & Pusatlı, O. T. (2017). "A Preliminary Work on Investigating United Nations's E-Government Criteria In Middle East Sayırries". *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 9(2), 51-71.
- İnal, Y., Çınar, N. Ö., & Çağıltay, K. (2016). "Kamu İnternet Sitelerinde Yer Alan Arama Alanlarının Kullanılabilirliği ve Buna Yönelik Kullanıcı Davranışlarının Analizi". *International Journal of InformaticsTechnologies*, 9(1), 41-54.
- Joia, L. A. (2004). Developing Government-to-Government enterprises in Brazil: a heuristic model drawn from multiple case studies. *International Journal of Information Management*, 24(2), 147-166.
- Kamali, T. (2011). *Investigating The Role of E-Government on Reducing Administrative Corruption In The Customs of Hormozgan Province*, Tehran: Payame Noor University, MSc, Faculty of Social and Economic Sciences, Department of Public Administration.

- Kostrikova, N., & Rivza, B. (2017). "E-Government And E-Participation Development In Baltic States: Comparison Of Estonia, Latvia, Lithuania". In *Economic Science for Rural Development Conference Proceedings* (No. 45), 118-126.
- Kuzma, J. M. (2010). "Accessibility Design Issues With UK E-government Sites". *Government Information Quarterly*, 27(2), 141-146.
- Lam, W. (2005). "Barriers to e-Government Integration". *Journal of Enterprise Information Management*, 18(5), 511-530.
- Laurillard, D. (2010). "Effective use of Technology in Teaching and Learning in HE", *International Encyclopedia of Education*, 419-426.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). "Developing Fully Functional E-government: A Four Stage Model". *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Lee, J. (2010). "10 Year Retrospect on Stage Models of e-Government: A Qualitative Meta-Synthesis". *Government Information Quarterly*, 27(3), 220-230.
- Mahmoodi, R. K., & Nojehdeh, S. H. (2016). "Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 136-141.
- Malmir, M. (2009). *Investigating the Factors Affecting the Establishment of Government Electronic in the Customs of the Islamic Republic (Customs of the Province of Tehran)*, Tehran: Payame Noor University, Master of Science (MSc), Faculty of Economic and Social Sciences, Tehran Center, Department of Public Administration.
- Meng, X., Wang, Y., Zhang, W., & Meng, J. (2009). "Automatic Discovery of Data Resources in the e-government Grid". *Wseas Transactionson Computers*, 3(8), 569-578
- Mirzaie, M. (2010). *Developing strategies for using Public Service Advertising Techniques for introducing e-Government to the public*, Tehran: University of Tehran, Master's Thesis, Department of Business Administration's Office of Management Science.

- Noman, A., Hebbbar, C. K., (2016). "E-Government Development Models: Concepts Overview", *International Journal of Latest Trends in Engineering and Technology*, Special Issue SACAIM 2016, 115-120.
- Posch R. (2002). "The Austrian approach to e-government. Secure Information Technology Center Austria Inffeldgasse". <http://europa.eu.int/idabc/en/document/968/3>.
- Reddick, C. G. (2005). "Citizen Interaction With e-government: From the Streets to Servers?". *Government Information Quarterly*, 22(1), 38-57.
- Reddick, C. G. (2009). "Factors That Explain the Perceived Effectiveness of e-government: A Survey of United States City Government Information Technology Directors". *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 5(2), 1-15.
- Rizk, N. (2004). "E-readiness Assessment of Small and Medium Enterprises in Egypt: A Micro Study". *Topics in Middle Eastern and North African Economies*, 6, 1-23
- Rooks, G., Matzat, U., & Sadowski, B. (2017). "An Empirical Test of Stage Models of e-government Development: Evidence From Dutch municipalities". *The Information Society*, 33(4), 215-225.
- Sadeghi, A. (2012). *Explaining the Role of e-government in Increasing Iran's National Power*, (Ph.D. Thesis, Tehran: University of Tehran, Faculty of Geography, Human-Political Geography Group.
- Safari, H., (2007). Measurement of the maturity of e-government in Iran's trade office-Fuzzy approach, *Journal of Management Knowledge*, 77, 61-80.
- Sahrayi, Sh. (2006). *The Effect of Electronic Government on the Realization of Social Justice in Iran*, (Master's Thesis), Tehran: Tarbiat Modarres University, Information Technology Management.
- Sanaei, M. R. (2014). "E-Readiness Assessment Of Large Organization In A Developing Sayıry: The Case of Iran", *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 4(1), 250-258.

- Saruç, N. T. (2007). "E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi Ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Amprik Bir Çalışma". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 191-213.
- Sevinç, İ., & Şahin, A. (2013). "Kamu Çalışanlarının E-Devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 197-212.
- Schwester, R. (2009). "Examining the Barriers to e-government Adoption". *Electronic Journal of e-government*, 7(1), 113-122.
- Shim, D. C., & Eom, T. H. (2008). "E-government and Anti-corruption: Empirical Analysis of International Data". *Intl Journal of Public Administration*, 31(3), 298-316.
- Siau, K., & Long, Y. (2005). "Synthesizing e-government Stage Models—a meta-synthesis Based on Meta-ethnography Approach". *Industrial Management & Data Systems*, 105(1), 443-458.
- Siau, K., & Long, Y. (2006). "Using Social Development Lenses to Understand e-government Development". *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 14(1), 47-62.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2003). "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343-356.
- Taş, İ. E., Uçacak, K., & Çiçek, Y. (2017). "Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşümün Bürokratik İşlemlerin Azaltılması Üzerindeki Etkileri". *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 22.
- Tohidi, H. (2011). "E-government and its Different Dimensions: Iran". *Procedia Computer Science*, 3, 1101-1105.
- United Nations. (2012). *E-government survey 2012*, New York: Printed at The United Nations.

- United Nations. (2016). *E-Government in Support of Sustainable Development*, New York. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/methodology>.
- United Nations E-Government Survey. (2017). E-Government and its Measurements, UN E-Government EGM Meeting Background Paper, 4 May 2017, New York. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/about/methodology>.
- United Nations. (2018). E-Government Survey, Gearing E-Government To Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies, New York. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports>.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View". *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). "Consumer Acceptance and use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and use of Technology". *MIS quarterly*, 157-178.
- West, D. M. (2004). "E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.
- Yaghoobi, N. M. (2004). *Studying the Factors Affecting the Establishment of E-Government in Iran*, (Ph.D Thesis), Tehran: Allameh Tabatabaei University.
- Yılmaz, M. K. & Aydınli, S. (2017). "Investigation of E-Government Services Quality Perception Effects on E-Satisfaction and Intention for Continuance", *Journal of Current Researches on Business and Economics (JoCReBE)*, 7, 201-218.
- Zebardast, Z. (2010). *Investigating the Factors Affecting Adoption of E-Government by Guilan and Mazandaran Provinces*, Tehran, Iran: Payame Noor University, Department of Public Administration,

YARARLANILAN DİĞER KAYNAKLAR

- Åkesson, M., Skålén, P., & Edvardsson, B. (2008). "E-Government And Service Orientation: Gaps Between Theory And Practice". *International Journal of Public Sector Management*.
- Al-Khatib, H. (2009). "A Citizen Oriented E-Government Maturity Model". *Brunel University, Londres, 2016*, 1-14.
- Arslan, A. (2007). "Turkish Local E-Governments: A Longitudinal Study". *Electronic Journal of e-Government*, 5(2), 95-106.
- Aziz, N. M., & Salleh, H. (2011). "Managing Organization/Business Readiness Towards IT/IS Implementation: A Model Comparison". *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(2), 215-221.
- Başar, M. S., & Bölükbaş, A. (2010). "Gelişmişlik Göstergeleri ve e-Devlet İndeksi". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 157-170.
- BamdadSoofi, J., Alishiri, B., & Abdollahi, H. (2012). "Study of Factors Affecting E-Commerce Adoption in Maftul Cheshmeh Company". *Journal Of Economics & Business Research*, 2(1), 67-76.
- Çarıkçı, O. (2010). "Türkiyede E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Elahi, S., Abdi, B., & Danaee, F. H. (2010). "E-Government Adoption In Iran: Explanation Of The Individual", *Organizational and Social Variables'role in Technology Acceptance*, 1, 41-67.
- Eroğlu, T. (2006). "E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde MENİS Projesi ve Beklentiler", *Sayıştay Dergisi*, 62, 83-106.
- Gholipour, R. & Tavfiqi, Gh. (2009). "The Study of Barriers to Creating E-Government in Iran, Focusing on the Problems of Monetary and Financial Exchange Through The Banking Network İn The Sayıry", *Journal of Management Executive*, year 9th issue, 84-106.

- Görmez, E. (2016). "Öğretmenlerin" E-Devlet Uygulaması" Hakkındaki Düşünceleri (Van İli Örneği)". *Journal of International Social Research*, 9(46), 536-545.
- Grönlund, Å. (Ed.). (2002). *Electronic Government: Design, Applications And Management: Design, Applications and Management*. IGI Global.
- Hemati, M., Seyed Naghavi, M. A. (2009). "E-Government and Organizational Structure Characteristics in the National Iranian Oil Products Distribution Company", *Journal of Management and Human Resources in Oil Industry*, Third Year, 8, 133-152.
- İnalöz, A., Ünver, M. & Alkan, M. (2008). "E-Devlet Güvenliği", *Uluslararası Katılımlı Bilgi Güvenliği ve Kriptoloji Konferansı*, 25- 27 Aralık, Ankara / Türkiye
- Jaeger, P. T. (2003). "The Endless Wire: E-government as Global Phenomenon". *Government Information Quarterly*, 4(20), 323-331.
- Jain, A. (2004). "Using the Lens of Max Weber's Theory of Bureaucracy". In *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the* (pp. 127-136). IEEE.
- Karaaslan, Y. (2011). *Kurumsal Çerçeve de e-Devlet: Dünya Uygulamaları Işığında Türkiye Örneği*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karagülmez, A. (2010). "Elektronik Devlet Kavramı", *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 1(2), 449-476.
- Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2017). "Adoption of e-government services in Turkey". *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178.
- Mamur, Y. I. (2017). "E-Devlet Uygulamalarının Hukuk Devletine Etkisi :Yeni Kamu İşletmeciliği Paradigması Üzerinden Bir Değerlendirme". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1893-1913.
- Misra, D., & Dhingra, C. A. (2002). "E-Government Maturity Model, National Information Center, Department of Information Technology". *New Dehli, Electronic information planning Journal*.

- Monemi, M. (2011). *Evaluation of Intelligent Schools and Normal Schools in the Students' Success (Case Study of Mazandaran Provincial Schools)*, (Master's Thesis), Tehran: Payame Noor University, Faculty of Engineering, Department of Computer Engineering and Information and Communication Technology.
- Moon, M. J. (2002). "The Evolution of e-government Among Municipalities: Rhetoric or Reality?". *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Naralan, A. (2008). *E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*. İmaj Kitabevi.
- Noris, D. F. (2010). "E-government, e-democracy, e-transformation? Now? Soon? Ever". *Explorations in eGovernment and Governance*, 1-15.
- Öktem, M. K. (2015). "Türkiyede E-devletin Kazanımı", *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (52), 11-34.
- Öz, E., & Bozdoğan, D. (2012). "Türk Vergi Sisteminde E-Maliye Uygulamaları". *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 17(2), 67-92.
- Reddick, C. G. (2006). "Information Resource Managers and E-Government Effectiveness: A Survey of Texas State Agencies". *Government Information Quarterly*, 23(2), 249-266.
- Safari, H., Moslehi, A., Mohammadian, A., Farazmand, E., Haki, K., & Khoshsiman, G. (2004). "EGovernment Maturity Model (EGMM)". In *ICEIS* (4), 471-474.
- Sardari, A. & Azami M. (2012). "The Study of Factors Affecting the Development of e-government Infrastructure in Iran's Commerce Sector, Commercial Strategies", *Journal of Shahed University*, 19th Year, 1, 15 - 40.
- Satmaz, Ö. (2014). *Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları: Hatay İli İskenderun Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Mersin: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Serrano-Cinca, C., Rueda-Tomás, M., & Portillo-Tarragona, P. (2009). "Determinants of e-government Extension". *Online Information Review*, 33(3), 476-498.

- SESRIC (2010). *E-Government Development and E-Participation (The Performance of the OIC Member Sayiries) the Statistical, Economic and Social Research and Training Centre for Islamic Sayiries*, Ankara-Turkey.
- Sonuvar, N. (2009). *E-Devlet Kavramı ve Uygulamaları: Sosyal Güvenlik Kurumu Örneği*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Teo, T. S., & Ranganathan, C. (2004). "Adopters and non-adopters of Business-to-business Electronic Commerce in Singapore". *Information & Management*, 42(1), 89-102.
- Torres, L., Pina, V., & Royo, S. (2005). "E-government and the Transformation of Public Administrations in EU Sayiries: Beyond NPM or Just a Second Wave of Reforms?". *Online Information Review*.
- Ünal, F., & Kiraz, İ. (2016). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı Uyap Bilişim Sistemi Örneği". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 437-450.
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). "User-centered E-Government in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User Satisfaction". *Government information quarterly*, 26(3), 487-497.
- Voutinioti, A. (2013). "Determinants of User Adoption of e-government Services in Greece and the Role of Citizen Service Centres". *Procedia Technology*, 8, 238-244.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). "Assessing eGovernment Systems Success: A Validation of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success". *Government information quarterly*, 25(4), 717-733.
- Yiğit Şakar, A. (2011). "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar". *Mali Çözüm*, (106), 69-87.
- Yıldırım, M. (2010). "Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme". *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 1-19.

- Yıldırım, M. (2010). *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yıldız, M. (2007). “E-Government Research: Reviewing The Literature, Limitations, and Ways Forward”. *Government information quarterly*, 24(3), 646-665.
- Zamani, B. E. (2010). “Successful Implementation Factors for Using Computers in Iranian Schools During One Decade (1995–2005)”. *Computers & Education*, 54(1), 59-68.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Mohsen GHAFARZADEH KAFEH
Doğum Yeri ve Tarihi	
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	
Y. Lisans Öğrenimi	
Bildiği Yabancı Diller	
Bilimsel Faaliyetleri	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	
Tarih	11.03.2023