



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:02.09.2020 ✓Accepted/Kabul:27.01.2021

DOI:10.30794/pausbed.789576

Araştırma Makalesi/ Research Article

Över, A. S. ve Kaya, T. (2021). "Elektronik Devlet Uygulamalarının "De Jure ve De Facto Ülke" Bakış Açısıyla İncelenmesi: Ankara ve Lefkoşa Karşılaştırması", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 46, Denizli, ss. 1-30.

ELEKTRONİK DEVLET UYGULAMALARININ "DE JURE VE DE FACTO ÜLKE" BAKIŞ AÇISIYLA İNCELENMESİ: ANKARA VE LEFKOŞA KARŞILAŞTIRMASI*

Ahmet Selim ÖVER**, Tuğberk KAYA***

Öz

Elektronik Devlet (e-devlet) sistemleri, vatandaşlara etkin, şeffaf, hızlı ve kaliteli hizmet sunma amacı ile her geçen gün uygulama alanını artırmaktadır. Kamu yönetiminde çeşitli faydaları bulunan e-devlet uygulamalarının kullanımı bölgesel farklılıklar göstermektedir. Bu araştırma çalışması vatandaş gözünden e-devlet hizmetlerinin ihtiyaçlara hangi oranda cevap verildiği, hangi ölçüde etkin kullanıldığı ve olumlu ya da olumsuz hangi yönlerinin bulunduğu tespit edilmesi amacıyla; Türkiye Cumhuriyeti başkenti Ankara ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti başkenti Lefkoşa'da karşılaştırmalı olarak yapılmıştır. Araştırma kapsamında "De Jure ve De Facto ifadeyle Ankara ve Lefkoşa'da bulunan vatandaşların e-devlet sistemlerine bakış açıları hangi düzeyde?" sorusu araştırmanın temelini oluşturmaktadır. Bu bağlamda 300 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı ve 299 Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşına kendi ülkelerinin elektronik devlet sistemleri hakkında 46 anket sorusu hazırlanmış ve yöneltilmiştir. Toplanan veriler SPSS programında T, Anova ve Korelasyon testleri ile analiz edilmiş olup, araştırma kapsamında vatandaşların beklentileri ve memnuniyetleri ortaya çıkarılmıştır. Araştırma bulgularında Ankara'da bulunan vatandaşların, Lefkoşa'da bulunan vatandaşlara oranla elektronik devlet hizmetlerine daha olumlu yaklaştığı gözlemlenmiştir. Ayrıca, e-devlet sistemini kullanan bireylerin e-devlet kullanmayanlara göre, e-devlet uygulamalarına daha olumlu yaklaştıkları, gelir düzeyi arttıkça performans beklentilerinde farklılaşma olduğu ortaya çıkmaktadır. Bilgisayar ve internet kullanımının daha fazla olan bireyler arasında e-devlet sistemlerine bakış açısının daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışma sonunda e-devlet uygulamalarının devamının sağlanması ve e-devlet kullanımının vatandaş memnuniyetini artıracak şekilde tasarlanması için öneriler yapılmıştır. Çalışmanın periyodik olarak yapılması bölgesel kıyaslamalardaki farkın değişimi ile ilgili daha net sonuçlar sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Devlet Kullanım, Beklenti, Ankara, Lefkoşa, BİT, BTKKT.

AN INVESTIGATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT APPLICATIONS BY 'DE JURE AND DE FACTO COUNTRY' PERSPECTIVE: COMPARISON OF ANKARA AND NICOSIA

Abstract

Electronic government (e-government) practices are increasing daily to provide citizens efficient, transparent, and fast and quality services. The use of e-government practices which have a variety of benefits for public administration shows regional differences. In this study, the use of e-government practices in two capital cities, Ankara and Nicosia, compared to find out the advantages and disadvantages of the e-government systems and practices used. The research aims to answer the following question: 'What is the evaluation of e-government practices by the citizens in De Jure (Ankara) and De Facto (Nicosia) countries?'. 300 Turkish citizens from Ankara and 299 Turkish Cypriot citizens from Nicosia answered 46 survey questions. The collected data analysed with T, Anova and correlation tests via SPSS programme. This study reveals the citizen expectancy and satisfaction. The research findings indicate that the users in Ankara are more satisfied with e-government practices than

*Bu çalışma, Ahmet Selim Över'in yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

**Uzman, Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, LEFKOŞA.

e-posta: aover@ciu.edu.tr, (<https://orcid.org/0000-0001-6977-3958>)

***Dr. Öğr. Üyesi, Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, LEFKOŞA.

e-posta: tkaya@ciu.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0002-1796-2279>)

Nicosia. Also, the users who use e-government practices are more positive towards the services than non-users. Furthermore, findings indicate that there are differences via performance expectancy as the income level increases. The users with higher computer and internet use have a more positive attitude towards e-government practices. Recommendations provided for the continuation of e-government practices in a user satisfied concept. Periodic repetition of this study will allow having more accurate observation of the differences and changes within the regional uses.

Keywords: *E-Government, E-Government Use, Expectations, Ankara, Nicosia, ICT, UTAUT.*

GİRİŞ

Siyasetten ekonomiye, bilişimden teknolojiye hayatın her alanında yaşanan gelişmeler, kamu yönetiminde de hissedilmektedir. Temel ihtiyaçlar kapsamında devletin vermekte yükümlü olduğu hizmetler artan talepler doğrultusunda nicel ve nitel olarak yeniden şekillenmiştir. “Müşteri” ve “kalite” gibi ifadeler vatandaşlara en üst seviyede hizmet götürme amacıyla olan kamu yönetiminin öncelikli hedefleri arasına gelmiştir. İnternetin gelişimi, bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve bilgi toplumuna geçişin artmasıyla kamu hizmetlerinde yeni fırsatlar doğmuştur (Yavuz ve Çarıkçı, 2009: 2). Özellikle özel sektörde inovasyon faaliyetleri kapsamında üretim ve hizmet alanlarında etkili kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri kamu yönetimine yeni fırsatlar sunmuştur (Çiçek & Almalı, 2017: 2304). Bu kapsamda elektronik devlet (e-devlet) olarak adlandırılan, kamu politikalarının dijitalleşmesini kapsayan model hayata geçirilmiştir. Elektronik ortamlarda kamu hizmetlerinin online olarak aktarılmasına olanak sağlayan bu model ile; bürokratik ve kırtasiyecilik hizmet anlayışından uzaklaşmış, maliyeti azaltması, kalite ve verimliliği artırması sebebiyle daha şeffaf bir hizmet yapısı sunulmuştur. Önceleri “birey, devlet için var” düşüncesi ön plandayken e-devlet hizmetleri ile birlikte bu düşünce yerini “devlet, birey için var” anlayışına bırakmıştır (Yavuz ve Çarıkçı, 2009: 2).

1990’lı yıllardan sonra teknolojilerin etkisiyle bilgi üretimi ve dağıtımı artmış, yönetim bilişim sistemleri gibi kavramlar ortaya çıkarak e-devlet süreçlerinde büyük katkıda bulunmuştur. E-devlet hizmetlerinin etkili, yaygın ve sağlıklı çalışabilmesi için öncelikle e-devlet uygulamalarının ülkenin her bir köşesinde benimseniyor olması da gerekmektedir. Kaynaklar ancak yeterli düzeyde kullanıldığı zaman e-devlet uygulamalarının etkinliği ve verimliliğinden söz edilebilmektedir. Kamu yönetimi bu sebeple e-devlet uygulamalarını vatandaşlarına özenle tanıtmalı ve kullanmalarına teşvik etmelidir. Biryandan kamu yönetimi e-devlet kullanım özelliklerini vatandaşlarına teşvik ederken, bir yandan da hizmet algılarının hangi ölçüde olduğunu geri dönütler ve kamuoyu araştırmaları sayesinde tespit etmesi de gerekmektedir (Yavuz ve Çarıkçı, 2009: 2-3).

Araştırma kamu yönetimi tarafından sağlanan e-devlet uygulamalarının vatandaş gözünde kullanılabilirlik, performans, kalite ve hizmet yönünden memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla yapılmış bir çalışmadır. Araştırmada De Jure ülke olan (tüm dünya ülkeleri tarafından resmi, hukuksal ve siyasi açıdan tanınan) Türkiye Cumhuriyeti (TC) ve De Facto ülke olan (tüm dünya ülkeleri tarafından resmi olarak tanınmayan ancak birkaç ülke tarafından siyasi ve hukuksal açıdan tanınan) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) devletlerinin elektronik devlet uygulamalarının vatandaşlar tarafından ne ölçüde yaklaşıldığı, hizmet sağlanmasındaki memnuniyetlerinden, kullanım kolaylığı gibi özellikler incelenmiştir. Bu ölçüde araştırmanın sorusu “De Jure ve De Facto ifadeyle Ankara ve Lefkoşa’da bulunan vatandaşların e-devlet sistemlerine bakış açıları hangi düzeyde?” olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında ortaya konan De Jure ve De Facto ifadeleri, ülkelerdeki e-devlet sistemleri bağlamında ayrı ayrı ele alınarak incelendiği gözlemlenmiştir. Bu çerçevede De Jure ve De Facto ülkeler arasında karşılaştırmalı olarak yapılmış herhangi bir çalışmanın olmadığı görülmektedir ancak sadece De Jure olarak ifade edilen yasal ve bölgesel kabul görmüş ülkelerin (Türkiye, Amerika, Fransa, Almanya vb.) e-devlet sistemleri tek tek ele alınarak incelendiği ve buna ek olarak yine De Facto ülke olarak ifade edilen, bölgesel olarak kabul görmüş ancak milletler arasında yasal statüye halen sahip olamamış (Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti) De Facto ülkelerin e-devlet sistemleri yine ayrı ayrı ele alınarak incelendiği gözlemlenmiştir. Bu kapsamda literatürde kapsamlı yeri olmayan bu iki kavramın karşılaştırması, Ankara ve Lefkoşa bağlamında ele alınarak incelenmesinin literatürdeki boşluğa katkı sağlaması beklenmektedir.

Araştırma bağlamında Ankara ve Lefkoşa başkentlerinin seçilmesinin bir diğer sebebi ise elektronik devlet sistemlerinin alt yapısı Türkiye’den önce 1998 yılında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde “Kamu-Net” platformu

adı altında denenmiştir. Ancak yeterli altyapı sistemlerinin oluşturulamaması, fiziki altyapı yetersizliği ve maliyet gibi unsurların meydana gelmesi KKTC’de istenilen ölçüde e-devlet hizmetlerinin vatandaşlara ulaştırılmamasına neden olmuştur (Kaya, 2019: 30). Türkiye’de ise ilk e-devlet uygulamalarına geçiş süreci 1991 yılında Dünya Bankası tarafından hazırlanan “Türkiye, Enformatik ve Ekonomik Modernizasyon: Bir Dünya Bankası Çalışması” adlı raporun açıklanması ve raporun içerisinde bulunan eylem planının 1993 yılında hayata geçirilmesiyle başlamıştır (Okur, 2019: 114). Türkiye aynı yıl 12 Nisan 1993 tarihinde ilk defa internet ile tanışmıştır. Orta Doğu Teknik Üniversitesi’nden Ankara - Washington arasında kiralık hat kurularak sağlanan bağlantıyla birlikte Türkiye internette ve e-devlet hizmetlerinde çok hızlı bir yaygınlaşma sürecine girmiştir (Çarıkçı & Yavuz, 2010: 102) Özellikle 1993’te internetin yaygınlaşmasıyla, tek taraflı bilgi sunulacak şekilde kamu kurumlarını tanıtıcı sayfalar ve internet siteleri açılmaya başlanmıştır. 1997-1999 yılları arasında Bilim Teknoloji Yüksek Kurulu’nun almış olduğu kararlar doğrultusunda önce Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) çalışmaları başlatılmış, hemen ardından aynı tarihte Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu ve Ulusal Akademik Ağ ve Bilim Merkezi (ULAKBİM) faaliyete geçirilmiş; ertesi sene içerisinde ise Başbakanlık genelgesiyle birlikte e-devlet hizmetlerinin hız kazanması amacıyla Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulması kararları alınmıştır. Türkiye bu kapsamda 2001 yılında gerçekleştirilen Avrupa Birliği liderler zirvesinde ilk defa “e-Avrupa + Projesine” imza atmış ve e-devlet hizmetleri alanında büyük bir mesafe kat etmiştir. Özellikle 1998’den 2001 yılına kadar e-devlette tek yönlü bilgi akışı formlarla gerçekleştirilmiş, geçen süre zarfında ihtiyaçlar gözetilerek ilgili kurumların tek bir çatı altında birleştirilmesi ve koordine edilmesi düşüncesi ağırlık kazanmaya başlamıştır (Akçakaya, 2017: 17 & Okur, 2019: 114). Bütün bu gelişmeler ışığında Kamu-Net öncülüğünde hayata geçirilen ve her iki devletinde altyapı sistemini oluşturan elektronik devlet hizmetlerinin, araştırma kapsamında Ankara-Lefkoşa bağlamında karşılaştırılmasının daha özgün olacağı düşünülmüş ve bu araştırma çalışmasının Türkiye ve Kıbrıs ekseninde araştırılmasına karar verilmiştir.

Bu kapsamda e-devlet hizmetlerinin memnuniyet düzeyleri; Ankara’da ikamet eden 300 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı ve Lefkoşa’da ikamet eden 299 KKTC vatandaşına yöneltilen 46 anket sorusuyla değerlendirilmiş ve analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında seçilen Ankara ve Lefkoşa illeri örneklem olarak seçilmesinin temel nedeni ve kısıtlılığını ise De Jure ülke olan Türkiye’nin ve De Facto ülke olan Kıbrıs’ın bütün illerindeki vatandaşlardan ayrı ayrı toplanacak olan verilerin tam sayımın zaman ve maliyet oluşturabilecek olması; bu iki şehrin her iki ülkenin başkenti olması ve geneli temsil edebileceği düşünülmesinden dolayı seçilmiş ve örneklem olarak belirlenmiştir. 599 vatandaştan alınan anket verileri, Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v.25.0 programında e-devlet sistemlerine bakış açılarındaki anlamlı farklılaşmalarının olup olmadığının tespiti için T ve Anova testleri ve alt başlıklarında herhangi bir ilişki olup olmadığının tespiti için Korelasyon analizleri yapılarak incelenmiş, hipotezlerle olan ilişkileri yorumlanarak kapsamlı bir sonuca varılmıştır.

1. BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (BİT)

Günümüzde tarım sanayisinden çok farklı devrim niteliğinde yeni bir çağ yaşanmaktadır. Bilgi ve sanayi toplumunun temel yapı taşı olarak nitelendirilen “dijital çağ”, ülkelerin ekonomik kalkınmasını doğrudan etkileyen yeni teknolojik aletlerin bulunmasına, geliştirilmesine, uygulanmasına, üretmesine ve sosyo-kültürel anlamda ilerlemesine öncülük eden bir ortam hazırlamıştır (Kırışık & Sezer, 2015: 202). Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT – Information and Communications Technologies) bütün donanımsal ve yazılımsal özelliklerin etkin kullanımı ve bilginin temel alınması ile; enformasyon oluşturulması, saklanması, erişim oluşturularak dağıtılması ve yönetilmesi gibi tüm sektörleri doğrudan etkileyen, verimliliğin ve kolaylığın oluşumunda rol oynayan bütün hizmetlere verilen genel tanımı ifade etmektedir (Yased, 2012). Aslında Castells’ten aktaran Çakır (2018)’a göre küreselleşmenin etkisiyle enformasyon teknolojilerinde yaşanan gelişmeler özellikle ekonomik, siyasi, kültürel açıdan birçok köklü değişimlere zemin hazırlamışken, ağların genişlemesine ve bilgi ve iletişim teknolojilerin etkin kullanılmasına daha çok olanak sağladığı vurgulanmıştır (Çakır, 2018: 40).

BİT terimi genel olarak dijital dünyada bütün insanların birbiriyle iletişime geçmesine olanak sağlayan, medya yayınlarından, görsel veya işitsel faaliyetlere, akıllı bina yönetim sistemlerinden telekomünikasyona kadar; sabit hat, radyo veya televizyon gibi hem ağ tabanlı interneti hem de kablosuz ağ alanı mobil iletişim cihazlarının en etkin şekilde kullanılmasına zemin hazırlayan teknolojik gelişmelere verilen genel bir tanımdır (Yıldız, 2020: 195).

BİT'i oluşturan ve temel yapı taşları olarak ifade edilen unsurlar ve terimlerin olduğuna dikkat çeken Yıldız (2020), bu terimleri şu şekilde sıralamıştır;

- **Donanım:** Bütün somut öğelerin, teknolojik aletlerin veya elektronik sistemlerin fiziksel olarak bir araya getirilmesini ifade etmektedir.
- **Yazılım:** Elektronik cihazlara veya bilgisayarlara işlevsel özellik kazandırılması amacıyla, kodlamalar yardımıyla işletim sistemi veya uygulama programlarına dönüştürülmüş halidir.
- **İnternet Erişimi:** Bir kurumun ya da herhangi bir kullanıcının bilgisayarını veya mobil cihazını internet erişimine bağlanma durumudur. Dijital Nitelikli İşlemler: Kurum veya kuruluşlar arasında kâğıt veya herhangi bir araç gereç kullanılmadan gerçekleştirilen online/otomatik işlemler bütünüdür.
- **Dijital Veri:** Birçok teknolojik aletler veya makine dilleri tarafından yorumlanıp analiz edilmesine olanak sağlayan verilerin tamamını kapsayan bir ifadedir.
- **Bulut Bilişim:** Bir veri merkezi sayesinde internet üzerinde gerçekleştirilen bir işlemin veya verinin birden fazla kullanıcı tarafından kullanılması ve yararlanması durumudur.
- **İletişim Teknolojileri:** Bilgisayarlar tarafından verilerin oluşturulması, saklanması, iletilmesi veya değiştirilmesi gibi iletişim sistemlerindeki etkinliğin artırılmasını temel alan teknolojilere verilen genel tanımdır. İletişim teknolojisi ile tasarımsal özellikler artırılarak iletim hızı ve hacmi artırılarak insanlara doğruluk derecesi kuvvetli bilgiler ulaştırılabilecektir (Yıldız, 2020: 195)

Kamu yönetimleri vatandaşlarına daha etkin hizmetler sunabileceği BİT tabanlı yeni uygulamalar geliştirerek, vatandaş ile kamu arasındaki etkileşimin daha interaktif ve şeffaf gerçekleşmesine olanak sağlaması beklenmektedir. Özellikle sosyal medya platformları veya internet ağları gibi vatandaşların etkin ve aktif kullanım gösterdiği oluşumlar kamu yönetim politikalarının genişletilmesinde kaynak olmuştur. Pasif bilgi alıcı konumundan aktif bilgi aktarımı konumuna geçen vatandaşlar bu süreçte organizasyonlar düzenleyerek, sosyal medya platformlarında tartışmalar ve müzakereler gerçekleştirerek kamu yönetimine doğrudan katılabilme olanağına sahip olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan yenilik çalışmaları, inovasyon faaliyetleri çerçevesinde kamu idaresinde verimliliğin artırılması, vatandaşlara daha etkin ve hızlı hizmet sunulmasında ve şeffaf kamu yönetimi ilkesinin oluşturulmasında farklı politikalar izlenmiştir. Potansiyel fayda açısından son zamanlarda yaşanan gelişmeler incelendiğinde bu değişim-dönüşüm faaliyetleri şu şekilde sıralanabilmektedir:

- Kamu yönetim faaliyet, operasyon veya etkinliklerindeki verimliliğin artışı
- Kamu yönetiminde birimler, bölümler ve bölgeler arasındaki iletişim entegrasyonunun sağlanması
- Özelleştirilmiş hizmetlerin temini
- Vatandaş ile kamu kurumları arasında artan iletişim kanallarının fazlaştırılması
- Vatandaşların karar ve politikada katılımının artırılması gibi faydaların ülkeden ülkeye veya kamudan kamuya değişim gösterse de temel olarak potansiyel faydaların bu özellikler olduğu düşünülmektedir (Önen & Ozan, 2019: 589)

2. ELEKTRONİK DEVLET (E-DEVLET) SİSTEMİ

1980'li yıllardan önce tüm dünyada uygulanan ve devletlerin her bir yönetim kademesinde söz sahibi olan "Sosyal Devlet" politikaları, devletlerin kamu yönetimi açısından yavaşlamasına, şeffaf olmayan uygulamalar ile yolsuzluk ve kayırmacı davranış politikasına, iş ve sorumlulukların artmasına ve yönetimlerin hantal olmasına neden olmuştur. Tüm bu temel sorunların çerçevesinde sürekli kamu açıkları ile uğraşan, merkezi otorite saplantısı içerisinde karmaşık, etkisiz ve verimsiz bir sosyal yapı konumuna giren kamu yönetimleri, yurttaşların gözünde ciddi meşruiyet sorunları yaşamaya neden olmuştur. (Şahin ve Polat, 2019: 154 ; Delibaş ve Akgül, 2010: 105) Dünyada yaşanan bu gelişmeler toplumsal yaşam için bir zorunluluk, devletler için bir gereklilik niteliği taşıyan

ve teorik olarak “vatandaşların ihtiyaçlarına çözüm bulmak” mantığı ile hareket eden; literatürde elektronik devlet (electronic government), e-devlet (e-government), dijital devlet (digital government), sanal devlet (virtual government), kablolu devlet (wired government), çevrimiçi devlet (online government), akıllı devlet (smart government) gibi birçok farklı isimle adlandırılan (Çabuk ve diğerleri., 2017: 141; Demir, 2018: 3) “*elektronik devlet (e-devlet)*” sistemlerine geçiş yapmıştır. Elektronik devlet sistemleri hükümetin yerine getirmekte yükümlü olduğu görev ve sorumlulukları, başta vatandaşlarına olmak üzere, özel sektöre veya diğer kamu kurumlarına karşı bilgi ve teknolojiler aracılığıyla düşük maliyetli, kesintisiz, hızlı, şeffaf ve etkin bir servis ortamı oluşturarak, internet üzerinden sağlamış olduğu hizmetlere verilen isimdir (Delibaş & Akgül, 2010: 105 ; Demirel, 2006: 84).

Kamu yönetimlerinde yaşanan gelişim ve değişim stratejileri, gelişmiş veya gelişmekte olan birçok ülke yönetimlerinde büyük yankı bulduğunu, yeniden yapılanma sürecinde elektronik devlet hizmetlerinin neden bütün ülkeler tarafından uygulanma gereksinimi içerisine girdiğini, kamu yönetimlerinin uygulama nedenlerini en temel ve en kapsamlı sebepleri şu şekilde sıralanabilir:

- Kamu kurumlarındaki hantallaşmış bürokratik yapının katı ve kuralcı olmasından kaynaklı, ihtiyaç ve gereksinimlere yeterince hızlı ve etkin çözümler üretmemesi, buna bağlı olarak vatandaşlar tarafından baskıların artması

- Vatandaşlarla devlet arasındaki ikili ilişkilerde vatandaşın devlete karşı, devletinde vatandaşa karşı etkileşiminde bilgi ve iletişim kanalındaki yetersizliklerden doğan devlete karşı güven algısının yıkılmaya başlanması, kamu yönetiminde daha şeffaf bir ortamın oluşturulması gerektiği düşüncesi,

- Vatandaşların devlet dairelerine gitmeden, sadece geleneksel çalışma saatleri içerisinde değil çevrimiçi olarak günün her saatinde kamu hizmetlerini internet üzerinden 7/24 gerçekleştirme isteklerinin ve taleplerin artması,

- Bilgisayar, internet gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin kapasite ve kullanım alanlarının fazlalaşması ve yaygınlaşması,

- Vatandaşların taleplerine çözüm üretecek kararların toplanması, dağıtılması, kullanılması gibi genelleştirilmiş ihtiyaçların dışında; bürokrasideki maliyetlerin azaltılması, eğitimde fırsat eşitliğinin sağlanması, adli ve kolluk hizmetlerinin etkinleştirilmesi, hukuk sisteminin ve kanunların güçlendirilmesi ile gereksinime ve yardıma muhtaç vatandaşların kayıt altına alınma isteğinin oluşması gibi kamu kuruluşlarında yürütülen faaliyetlerin rasyonel olmasına ilişkin beklentilerin çoğalması,

- Kamusal alandaki faaliyetlerin daha hızlı ve daha etkin işleyişini sağlayarak, üretkenlik ve verimliliğin artırılması, demokratik katılımı sağlayacak mekanizmalar oluşturularak siyasal ve yönetsel yolsuzlukların önüne geçilerek devletin daha şeffaf ve hesap verebilir bir konuma getirilmek istenmesi,

- Vatandaşların yaşam kalitesini ve memnuniyetini artıracak, yaşamlarını kolaylaştıracak bir sistemin artık kaçınılmaz olduğu düşüncesi gibi birçok neden ve sebep, e-devlet hizmetlerinin kamusal yönetimler tarafından kabul görmüş yenilik hareketlerinden başlıca oluşturulması gereken bir politika olmuştur (Maraş, 2011: 128-129-130).

3. KKTC’DE ELEKTRONİK DEVLET SİSTEMİ

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) e-devlet sistemlerine ilk olarak 1997 yılında yapmış olduğu çalıştaylar ve alınan kararlar ışığında 1998 yılında “Kamu Net” konsepti adı altında vatandaşlarına daha iyi, daha kaliteli ve daha hızlı hizmet verebilmek amacıyla e-devlet uygulamalarına erişebileceği “<http://www.kamunet.net/>” portalını açarak hizmete başlamıştır (Kaya, 2019: 30). Başbakanlığın himayesinde yönetilen bu portal 1999-2013 yılları arasında uzun yıllar boyunca KKTC’de aktif hizmet vermiştir. Gelişen süreçte birlikte 2013-2015 tarihleri arasında e-devlet sistemi Başbakanlık’tan Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı’na devredilmiştir (Kaya, 2019: 28). Özellikle KKTC’de geleneksel devlet anlayışından vazgeçilip, e-devlet anlayışına geçiş süreci Türkiye Cumhuriyeti devleti ile yapılan birtakım anlaşmalar ve protokoller ile devam etmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesi ve kurulacak olan ortak bir platform ile vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmek

ve uygulamaların bütünleştirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla çalışmalar devam etmektedir. TC Ulaştırma Altyapı Bakanlığı tarafından yapılan açıklamada KKTC e-devlet sisteminin kamu kurumların vatandaşlarına 7/24 kesintisiz, kaliteli, hızlı ve güvenli bir hizmet ışığında hazırlanacak olan projelerin, kurulacak olan e-devlet altyapısı ile birlikte tasarlanması, kurulması, devamlılığını sürdürecektir destekler sağlanması gibi vatandaşlara ulaşacak en kolay ve en etkin yolların belirlenmesini kapsayan bir proje olduğu vurgulanmıştır (UAB, 2020). Böylelikle vatandaşlar kamu kurumlarına gitmeden işlemlerini online bir şekilde gerçekleştirecektir. KKTC ve Türkiye arasında yapılan protokoller kapsamında birçok destek faaliyetleri de bulunmaktadır, bunlar;

- İhtiyaç Analizi
- Mevcut Durum Tespiti
- Fizibilite ve Farklılık Analizi
- Operasyon Destek Hizmeti
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Alanında Danışmanlık Hizmeti gibi hizmetleri kapsamaktadır.

Protokoller kapsamında birtakım yasa çalışmaları da hayata geçirilmiştir. Bunlar; 89/2007 numaralı “kişisel verilerin korunması” yasası, 93/2007 numaralı “elektronik imza” yasası, 6/2012 numaralı “elektronik haberleşme” yasası gibi protokolü destekler nitelikte çıkarılan yasalardan birkaçı olmuştur. Ayrıca bu protokolle ek olarak “bilgi suçları” yasa tasarısı da yayınlanmıştır (Tatar ve Taçoy, 2018: 1154). KKTC e-devlet dönüşüm sürecinde hemen hemen başında olsa da altyapı ve donanım hizmetleri tüm kamu kurumlarında aşamalar halinde yürütülmektedir (Uçkan, 2003). Kuzey ve Güney Kıbrıs yönetimlerinin ayrı ayrı e-devlet portalları bulunmaktadır. KKTC e-devlet sistemi olarak <http://edevlet.gov.ct.tr/> üzerinden <https://vatandas.gov.ct.tr/> portalından vatandaşlarına hizmet veriyorken, Güney Kıbrıs <http://www.cyprus.gov.cy> üzerinden vatandaşlarına hizmet vermektedir. 2020 yılının başlarında yapılan bir araştırma çalışmasına göre KKTC’de e-devlet kullanım oranı %37,7 seviyelerinde iken Güney Kıbrıs’ta bu oran %57 bazında ölçülmüştür. E-devlet sistemi olarak KKTC’de sosyal sigorta hizmeti en çok tercih edilen servis iken Güney Kıbrıs’ta vergi ödemeleri hizmeti yaygın olarak en çok tercih edilen servis olduğu gözlemlenmiştir. E-devlet kullanımında yaşanan sorunların başında iki ülke arasında ortak seçim internet hızının olduğu da tespit edilmiştir (Kaya ve diğerleri., 2020b: 24). Ayrıca kullanım ve farkındalık oranlarında ciddi farklılaşmanın olduğu Eyüpoğlu ve Kaya (2020) tarafından yapılan araştırma makalesinde vurgulanmıştır. Nitekim yapılan araştırma çalışmasının verilerinde vatandaşların farkındalık oranlarının yüksek düzeyde olduğu ancak kullanım oranlarında farkındalığa oranla beklenen düzeylerin olmadığı ortaya konulmuştur. Kuzey Kıbrıs’ta yaşayan insanlar arasında mevcut e-devlet hizmetlerinin farkındalığı % 64,3’e kadar dayanmaktadır. Kullanım düzeyleri %35.7 gibi görünse de aktif kullanıcıların oranı hizmet ve servis sağlayıcısına güveniyor olduğu sonucu ortaya konulmuştur. Farkında olmadan e-devlet sistemlerini kullanan bireylerin olduğundan da bahseden araştırma, uygulamaların olup olmadığıyla ilgili farkında olmayan vatandaşlar için farkındalık oranını %50 civarlarında göstermektedir. Ayrıca vatandaşların hizmetlerden haberdar olduklarında e-devlet hizmetlerine daha fazla güveneceklerini tespit etmiştir. E-devlet uygulamalarının karar vericiler aracılığıyla uygulanması, farkındalığın ve kullanımın öneminin artırılması anlamına gelmektedir (Eyüpoğlu ve Kaya, 2020: 19). 2016 yılında Kaya ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan bir diğer araştırma ise kamu yönetimlerinden ziyade yerel yönetimler bakanlıklara oranla e-devlet sistemlerini kullanmada daha aktif olduğu vurgulanmış, bulunan 28 belediyenin 16’sında aktif hizmet edildiğinden söz edilmiştir. Bu veriler ışığında Kaya ve Över (2019)’in yapmış oldukları son araştırma çalışmasında aradan geçen 3 yıllık sürede 2 yeni web sitesi eklenerek e-devlet hizmetlerinde daha geniş ve kapsamlı yenilikler getirildiğini vurgulamıştır. Bakanlıklara oranla yerel yönetimlerin e-devlet hizmetlerine daha çok önem verdiği sonucunu çıkarılmıştır. Karar vericilerin e-devlet uygulamalarına önem vermekle birlikte verdikleri önem de değişmektedir (Kaya ve diğerleri., 2020a: 4). Nitekim yapılan bir diğer çalışmada e-devlet ve e-oylama gibi hizmetlerin e-devlet uygulamaları kapsamında kullanılmak istendiği vurgulanarak gözler önüne serilmiştir (Kaya ve diğerleri., 2020b: 8).

4. TÜRKİYE’DE ELEKTRONİK DEVLET SİSTEMİ

Tüm dünyada olduğu gibi Türk kamu yönetimi de ağırlaşan bürokrasi ve artan ihtiyaçlar doğrultusunda;

karar destek süreçlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak ve vatandaşlara etkin ve verimli hizmetler sunabilmek amacıyla elektronik ortamlara geçiş için bir takım yasal ve idari düzenlemeler içerisine girmiştir (Yıldız & Polat, 2012: 624). Türkiye'nin stratejik konumu itibarıyla ekonomi, teknoloji, bilim ve sanayi gibi birçok alanda etkileşimde bulunduğu birçok Avrupa ülkesinin e-devlet strateji ve politikaları incelemiş ve bu kapsamda çalışmalar yürütülmeye başlanmıştır. Türkiye'de e-devlet sistemlerinin önem ve gerekliliğinin artmasıyla birlikte alt yapı hizmetleri birçok merkezi kurum ve yerel yönetimler olmak üzere devletin birçok farklı kademelerinde yaygınlaştırılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda vizyon "bilim ve teknolojinin etkin ve aktif kullanımıyla karar alma süreçlerinde ve rekabette daha başarılı daha refah bir ülke olmak" şeklinde ortaya konulmuştur (Ünal ve Kiraz, 2016: 440). E-devlet uyum süreci tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de son 10 yılda gelişmişlik seviyesi yüksek olan birçok ülkeyi internet ve mobil teknolojilerinde geride bırakarak büyük bir ivme yakalamış ve bu alanda başarı göstermiştir (Bülbül, 2013: 10). Türkiye e-devlet uygulamalarını e-devlet kapısı olan turkiye.gov.tr adresi üzerinden gerçekleştirmekte, kurum ile ilgili tanıtıcı ve faydalı bilgileri resmi web sayfalarında veya sosyal medya hesaplarından sunmaktadır (Arıkboğa, 2017: 1625).

Türkiye'de e-devlet uygulamalarına erişim <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden sağlanmaktadır. Vatandaşlar şahsi başvuru ile Posta ve Telgraf Teşkilatı (PTT)'den, yetkili acentelerden, yurtdışında Dışişleri Bakanlığı'na bağlı elçilik veya konsolosluklardan temin edebileceği şifre ile Türkiye Cumhuriyeti (TC) çipli veya normal kimlik kartı numarası, mobil veya elektronik imza ya da internet bankacılığı bilgileriyle kolayca erişim sağlayabilmektedir (EDK, 2020). E-devlete giriş seçenekleri bunlarla sınırlı kalmayıp vatandaşlar anlaşmalı oldukları bankaların internet bankacılığı giriş bilgileri ile de e-devlet uygulamalarına giriş yapabilmektedir. E-devlet kapısının çalışma mantığı, vatandaşların kamu hizmetlerini internet üzerinden kesintisiz, hızlı ve güvenli bir şekilde erişim sağladıkları tek merkezli, güncel, hayatı kolaylaştırıcı internet platformu şeklinde açıklanabilir. Kişisel profil bilgileri haricinde herhangi bir bilgiyi bünyesinde barındırmayan bu platform ile kurumlar arası anlık sorgulama yapılabilir ve sunulan e-hizmetler sayesinde istenilen bilgilere kısa sürede ulaşılabilir (EDK, 2020).

E-devletin bir diğer özelliği ise tekil oturum sistemi sayesinde yeniden kayıt olmaya ihtiyaç duyulmadan vatandaşlar internet üzerinden elektronik ödemelerini gerçekleştirebilmekte, işlemlerini kolaylaştırabilmektedir. E-devlet uygulamaları şu anda kayıtlı olarak 52.291.476 vatandaşa aktif hizmet vermektedir. 728 farklı kurumda 2853'ü mobil hizmet olmak üzere toplamda 5485 hizmet sunulmaktadır. (EDK, 2020). Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)'in verilerine göre ise özellikle 2013-2014 yıllarından 2019 yılına kadar Türkiye'de internet kullanımında %55'lik oranlardan %75,3'e varan ciddi artışın olduğu vurgulanmıştır (TÜİK, 2019). En son yapılan "We Are Social 2020" raporuna göre ise Türkiye'de internet, sosyal medya ve mobil kullanım istatistiklerinde Türkiye nüfusuna oranla 62 milyon internet kullanıcısı ile %74'nü, 54 milyon sosyal medya kullanıcısı ile %64'ünü, 77 milyon mobil kullanıcısı ile %92'sini oluşturan büyük bir ilerleme sağlamıştır (WeAreSocial, 2020). E-devlet stratejilerinde geçmişten günümüze başarılı bir politika izleyen Türkiye, Birleşmiş Milletler tarafından 2018 yılında tüm dünyayı kapsayan "Çevrimiçi Hizmet, Telekomünikasyon Altyapısı ve İnsan Kaynağı" endekslerini içeren "e-devlet Gelişmişlik Endeksi" raporuna göre 193 ülke arasında 53. sırada "yüksek" düzeyde yer almaktadır (BTS-b, 2020).

5. BİRLEŞTİRİLMİŞ TEKNOLOJİ KABUL VE KULLANIM TEORİSİ (BTKKT)

Bilgi teknolojilerinin insan hayatına girmesiyle birlikte bilgi kaynaklarında ve bilgi odaklı merkezlerde önemli değişim-dönüşüm yaşanmaktadır. İnternetin de etkisiyle bilgi hizmetlerinde yeni kanallar açılmasıyla geleneksel bilgi edinme yöntemlerinde büyük oranda farklılaşma yaşanmaktadır. Bilgiyi edinmek için birçok farklı yöntemler denenmektedir ve her denenen yöntemler bilgi davranışlarının temelini oluşturmaktadır. Bu açıdan bilgiye ulaşabilmek için teknolojilerden yararlanılması, farklı metot ve yöntemler geliştirilerek birey ile teknoloji arasındaki ilişkilere odaklanılması gerekmektedir (Dalkıran, 2018: 70). Bu kapsamda bilgi ve davranışların birey üzerindeki etkisini ölçme gayesiyle 2003 yılında Venkatesh ve arkadaşları tarafından Teknoloji Kabul Modeli (TKM)'nin genişletilmiş ve geliştirilmiş versiyonu olan Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) bilinen ismi ile The Unified Theory of Technology Acceptance and Use of Technology (UTAUT) modeli hayata geçirilmiştir. Bilişim teknolojileri geniş kapsamlı inceleyen 8 farklı modelin (Sebepli Davranış Teorisi (SDT), Teknoloji Kabul Modeli (TKM), Planlı Davranış Teorisi ve Ayrıştırılmış Planlı Davranış Teorisi (APDT), Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Planlı Davranış Teorisi (PDT), Yeniliklerin Yayılması Teorisi (YYT), Motivasyonel Model (MM),

PC Kullanım Modeli (PCKM), Sosyal Bilişsel Teori (SBT)) alt yapıları temel alınarak oluşturulmuştur (Kurt & Turan, 2017: 32). Belirtilen araştırma model ve teorilerinin içeriği şu şekilde açıklanabilir:

SDT: Bireyin davranışsal niyetini gerçekleştirmede motivasyonel etkilerini öngörmek amacıyla oluşturulmuş bir teoridir (Öztürk & Temizkan, 2018: 41).

TKM: Bilgisayar kullanıcılarının davranışlarını açıklamak ve tahmin etmek, kullanım niyetlerini öngörmek amacıyla geliştirilmiş bir modeldir (Özer ve diğerleri., 2010: 3281).

APDT: Davranışsal ve inançsal faktörlerin birbirinden ayrıştırılabileceği yönünde fikirler ortaya konan bir teoridir (Çakır, 2018: 35).

PDT: Davranışsal özelliklerin, niyet ve beklentiler ile algılanan niyetin doğru orantılı olduğunu; tavırların ve kişisel normların kişilik özelliklerini oluşturduğunu savunan bir teoridir (Çakır, 2018: 32).

YYT: Bireyin ya da örgütün yeni olarak algıladığı fikir, uygulama veya nesnelerin çözüm yolu olarak kabul edilmesi veya reddedilmesi sürecini benimseyen bir teoridir (Tosuntaş & Çubukçu, 2019: 960).

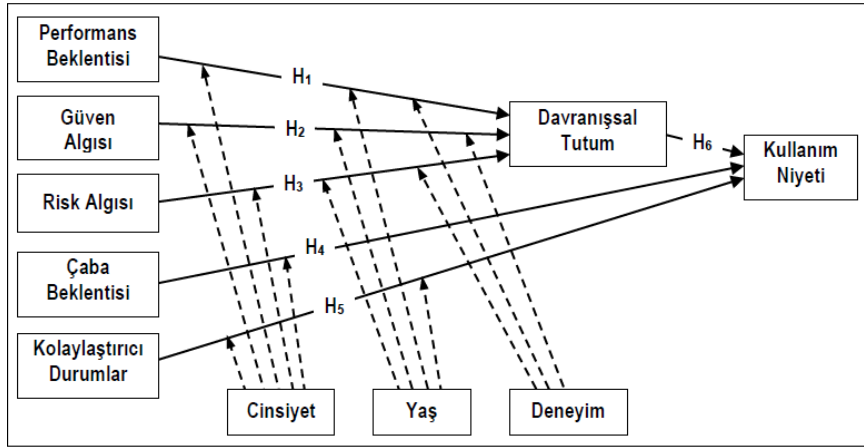
MM: Kaygı ya da korku gibi bireyi negatif yönde olumsuz etkileyebileceği davranışlardan kaçınarak mutluluk veya heyecan gibi pozitif motivasyonlara ihtiyaç duyulmasını içeren bir teoridir (Kapucu ve diğerleri., 2018: 86).

PCKM: Birey davranışlarının bilgisayar kullanımı ile doğru orantılı olduğunu, birey davranışlarına doğrudan etki ettiğini belirten bir teoridir (Yurdakul ve diğerleri., 2014: 24).

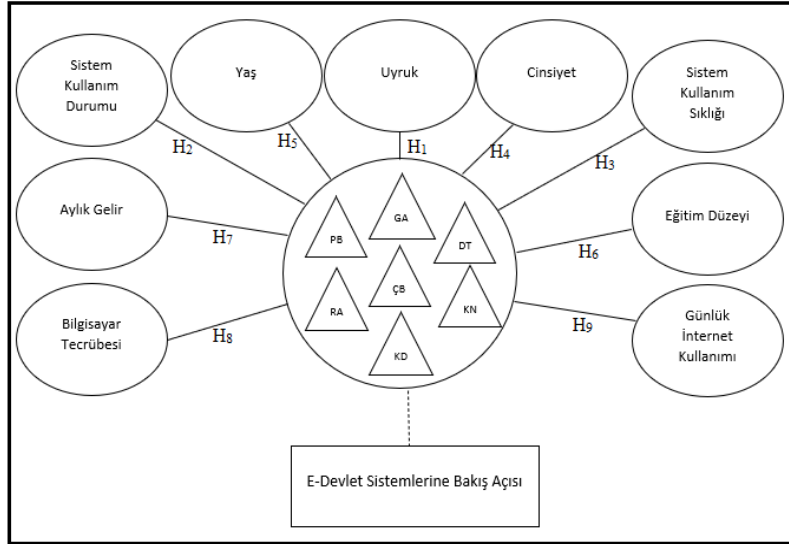
SBT: Bu teoride birey kendi geleceğini tayin eden, proaktif ve öz-denetime sahip bir organizma olarak görmesini kapsar. Birey hem bu sistemin yaratıcısı olduğunu hem de sosyal çevrenin bir ürünü olduğunu iddia eden teoriyi oluşturmaktadır (Işık, 2001: 6).

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Elektronik devlet hizmetlerinin vatandaş gözünde memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amacıyla yapılan bu araştırma çalışmasında araştırma modeli; Venkatesh ve arkadaşları (2003: 447) tarafından tasarlanmış sekiz farklı modelin, en temel özellikleri alınarak oluşturulmuş "Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT)" ölçeği baz alınmıştır. Ancak uygunluğu ve kriterleri bakımından Demirbaş ve arkadaşları (2012: 70) tarafından 2012'de yapmış oldukları araştırma makalesinde kullanılan araştırma modeli araştırma çalışmasına uyarlanarak, belirlenen kriterler ölçeğinde hipotez sayıları artırılarak yeni bir entegre model oluşturulmuştur. Demirbaş ve arkadaşları tarafından kullanılan araştırma modelinde varsayım ve hipotezler sadece cinsiyet yaş ve deneyim ile ilişkilendirilirken; oluşturulan entegre modelde buna ek olarak bilgisayar tecrübesi, aylık geliri, sistem kullanım durumu, sistem kullanım sıklığı, uyruğu, eğitim düzeyi ve günlük internet kullanımı gibi demografik bilgiler de eklenmiştir. Bu maddelerin eklenmesinin temel nedeni e-devlet sistemlerinin teknoloji ile özdeşleşmiş olmasından kaynaklı bireylerin bu platformlara ulaşımında internet kullanımından, kullanım sıklığı ve bilgisine kadar her anlamda e-devlet sistemlerini yeterli ölçüde kullanıp kullanmadığının tespit edilmesi amacıyla eklenmiştir. Literatürde bahsedilen araştırma modelleri varyanslar ve hipotezler olarak belirli kriterler seçim yapılarak incelediği gözlemlenmiştir. Bir hipotezde sadece yaş kriteri ön planda tutularak sonuca ulaşılmış iken diğer bir hipotezde sadece deneyim ve tecrübeyi ön planda tutularak sonuca ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Yapılan bu araştırma çalışmasında ise her bir kriter ayrı ayrı ele alınarak, bütün hipotezlere etkisinin hangi ölçekte olduğu, alt başlıklar da dahil olmak üzere anlamlı farklılaşmaların olup olmadığı tek tek incelenmiş ve sonuca ulaşılmıştır.



Şema 1- Demirbaş ve arkadaşları (2012: 70) tarafından kullanılan araştırma modeli
(Kaynak: Demirbaş ve arkadaşları (2012: 70))



Şema 2- Araştırma kapsamında yürütülen entegre model

Türkiye Cumhuriyeti Ankara ilinden 300 ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Lefkoşa ilinden 299 vatandaşa hazırlanan anket soruları yöneltilmiş olup, memnuniyet, beklenti ve kullanım niyetleri gibi faktörler incelenerek analiz edilmiştir. Araştırma sistematik örneklem olarak 599 kişi üzerinde anket çalışması yapılmıştır. 300-300 olarak belirlenen araştırma çalışması daha sonradan 1 vatandaşın araştırma anketinden çekilmesiyle birlikte bu oran 300'e 299 olmuştur. Araştırma bireylerin yaş-cinsiyet-egitim durumları dikkate alınarak yapılmıştır. Her iki şehirde de kamuda veya özel sektörde çalışan sayıları eşit tutularak sonuç alınmaya çalışılmıştır. Buna ek olarak kamusal alan veya özel sektöre yakın yerleşkelerde araştırma anketi yapılmaya özen gösterilmiştir.

Örneklem olarak Ankara ve Lefkoşa illerinin seçilmesi, her iki ülkenin başkentlerini temsil etmesinden kaynaklanmaktadır. Araştırmanın kısıtlılığını oluşturan Türkiye ve Lefkoşa'da yapılacak olan anket çalışması; maliyet oluşturması, zaman alabilecek olması ve nüfus oranı bakımından iki ülke arasında ciddi farklılık göstermesi gibi etkenler verilerin sadece kamu yönetiminin merkezi olan başkentlerde toplanmasının daha doğru olacağı düşünülmüştür. Bu kapsamda söz konusu etkenler dikkate alınarak araştırmanın örnekleme bu şekilde oluşturulmuştur.

Araştırma için hazırlanan anket sorularındaki demografik bilgiler; Çabuk ve arkadaşları (2017: 146) ile Gürses ve Çınar (2017: 466) tarafından yapılan araştırma makalelerindeki demografik yapılar sentezlenerek oluşturulmuştur. Aynı zamanda araştırma kapsamında ölçülen performans beklentisi, çaba beklentisi,

kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı, risk algısı, davranışsal tutum ve kullanım niyetleri belirlenen sorular ışığında analiz edilmiştir. Yapılan anket çalışmasında sıralanan bu kriterler için anket soru örneği, araştırma modeli olan Demirbaş ve arkadaşları (2012: 82) tarafından hazırlanan anket soruları temel alınarak oluşturulmuştur (EK-1). Buna ek olarak aynı araştırma türü ve modeline sahip olan Sameer (2016: 56-57)'in, Alshehri ve arkadaşları 2012: 12-13)'nın, Al-Shafi ve Weerakkody (2009: 8)'un, Alaboodi ve Shaban (2019: 136)'ın ve AlAwadhi ve Morris (2008: 11)'in araştırma makale ve bildirimlerinde kullanmış oldukları ölçek tipleri incelenmiş, sentezlenmiş ve araştırma sorularına katkı sağlayacağı düşünüerek dâhil edilmiştir. Araştırmada 8'i demografik bilgiler olmak üzere toplamda 46 soru yöneltilmiş olup her bir soru geçerlilik-güvenirlilik testine tabi tutulmuş ve araştırma bulguları bölümünde gösterilmiştir.

Araştırma modeli çerçevesinde teste ve analize tabii tutulacak olan hipotezler aşağıdaki tabloda sıralanmıştır:

Tablo 1- Araştırma Hipotezleri

No.	Hipotezler
H1	<i>E-devlet sistemine bakış açısında Türkiye Cumhuriyeti ve Kuzey Kıbrıs Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları arasında anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H2	<i>E-devlet sistemine bakış açısında e-devlet sistemini kullananlar ve kullanmayanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H3	<i>E-devlet sistemine bakış açısında e-devlet uygulamalarını kullanım sıklığı bakımından anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H4	<i>E-devlet sistemine bakış açısında cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H5	<i>E-devlet sistemine bakış açısında yaş bakımından anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H6	<i>E-devlet sistemine bakış açısında eğitim düzeyi bakımından anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H7	<i>E-devlet sistemine bakış açısında aylık gelir düzeyi bakımından anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H8	<i>E-devlet sistemine bakış açısında bilgisayar tecrübesi bakımından anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>
H9	<i>E-devlet sistemine bakış açısında günlük internet kullanımı bakımından anlamlı bir farklılaşma olacağı beklenmektedir.</i>

ARAŞTIRMA BULGULARI

Türkiye Cumhuriyeti başkenti Ankara ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti başkenti olan Lefkoşa illerine uygulanan “Elektronik Devlet Entegrasyonu: BTKKT Modeli” anket sonuçları, Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v.25.0 programında e-devlet sistemlerine bakış açıları arasında anlamlı farklılaşmalarının olup olmadığının tespiti için T ve Anova testleri ve alt başlıklarında herhangi bir ilişki olup olmadığının tespiti için Korelasyon analizleri yapılarak incelenmiş, hipotezlerle olan ilişkileri yorumlanarak kapsamlı bir sonuca varılmıştır.

Tablo 2- Katılımcıların demografik özelliklerine göre bilgiler

N=(599)			
	Değişken	F	%
Cinsiyet	Kadın	289	48,25
	Erkek	310	51,75
Eğitim Düzeyi	İlkokul-Ortaokul	41	6,84
	Lise	136	22,70
	Lisans	353	58,93
	Yüksek Lisans	56	9,35
	Doktora	13	2,17
Uyruk	TC	300	50,08
	KKTC	299	49,92
Bilgisayar Tecrübesi	Bir yıldan az	54	9,02
	1 yıl	45	7,51

	2 yıl	88	14,69
	3 yıl	29	4,84
	+4 yıl	383	63,94
Aylık Gelir	0-1300	145	24,21
	1301-2500	72	12,02
	2501-3700	119	19,87
	3701-5000	135	22,54
	5001+	128	21,37

Yapılan araştırmada Türkiye Cumhuriyeti ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşlarının e-devlet sistemine ilişkin tutumlarının cinsiyet, yaş, aylık gelir, eğitim düzeyi, bilgisayar tecrübesi, günlük internet kullanımı ve e-devlet uygulamalarını kullanıp kullanmama ve e-devlet uygulamalarını kullanım sıklığına göre farklılaşım farklılaşmadığı incelenmiştir. Araştırmaya gönüllü olarak toplam 300 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı ve 299 Kuzey Kıbrıs Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı dahil olmuştur. Bu vatandaşlardan 2892’u kadın ve 310’u erkektir. Veriler toplam 5 eğitim düzeyindeki vatandaşlardan alınmıştır. Bu eğitim düzeyleri ilkökul-ortaokul, lise, lisans, yüksek lisans ve doktora’dır. Katılan vatandaşların aylık geliri 0-1300, 1301-2500, 2501-3700, 3701-5000 ve 5001+ aralığındadır. Ayrıca her bir katılımcıdan bilgisayar tecrübesine ilişkin bilgi alınmıştır.

Tablo 3- E-devlet sistemine yönelik tutumların uyruk açısından değerlendirilmesi

	Uyruk	n	\bar{x}	Ss	T	p
Toplam Puan	TC	300	140,52	16,48	16,37	0,000
	KKTC	299	108,71	29,30		
Performans Beklentisi	TC	300	20,79	3,45	11,73	0,000
	KKTC	299	15,83	6,63		
Çaba Beklentisi	TC	300	16,40	2,47	17,03	0,000
	KKTC	299	11,23	4,64		
Kolaylaştırıcı Durumlar	TC	300	21,73	3,17	14,91	0,000
	KKTC	299	15,36	6,67		
Güven Algısı	TC	300	16,06	3,09	15,27	0,000
	KKTC	299	11,00	4,83		
Risk Algısı	TC	300	14,09	3,52	1,89	0,060
	KKTC	299	13,55	3,59		
Davranışsal Tutum	TC	300	10,16	1,66	5,31	0,000
	KKTC	299	9,49	1,41		
Kullanım Niyeti	TC	300	36,92	5,57	15,62	0,000
	KKTC	299	27,23	9,18		

$p > 0.05$

H1 hipotezinde belirtilen ve bireylerde e-devlet sistemine bakış açılarındaki uyruklar açısından anlamlı bir farklılaşmanın olacağı yönünde hipotez ortaya konulmuştur. Bu bağlamda farklılaşmanın hangi ölçekte olduğunu tespit etmek amacıyla veri sonuçlarına bağlantısız örneklem t testi uygulanmıştır. Bu bağlamda Türkiye Cumhuriyeti (TC) ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde (KKTC) yaşayan vatandaşlardan veri toplanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, e-devlet sistemine bakış açıları toplam puanlarında TC (Ort.=140,52, SS=16,48) ve KKTC (Ort.=108,71, SS=29,30) vatandaşları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur $t(597) = 16,37, p < 0,001$.

Araştırma sonucunda geniş bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,30$). TC vatandaşlarının KKTC vatandaşlarına göre, e-devlet sistemine bakış açıları arasında anlamlı farklılaşmalar olduğu görülmektedir. Buna ek olarak, risk algısı alt boyutu hariç tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmıştır ($p<0,001$). Performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı ve kullanım niyeti alt boyutlarının hepsinde geniş etki bulunmuştur (sırasıyla; $\eta^2=0,18$, $\eta^2=0,32$, $\eta^2=0,27$, $\eta^2=0,28$, $\eta^2=0,29$). Davranışsal tutum alt boyutunda ise düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,04$). Anlamlı farklılaşma bulunan tüm alt boyutlarda TC vatandaşlarının KKTC vatandaşlarına göre daha anlamlı bir tutum içerisinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4- E-devlet sistemine yönelik tutumların e-devlet kullanımı açısından değerlendirilmesi

	Kullanım	n	\bar{X}	Ss	T	p
Toplam Puan	Evet	432	131,52	26,21	10,26	0,000
	Hayır	167	106,86	26,81		
Performans Beklentisi	Evet	432	19,55	5,34	8,90	0,000
	Hayır	167	14,94	5,81		
Çaba Beklentisi	Evet	432	14,89	4,16	9,97	0,000
	Hayır	167	11,05	4,25		
Kolaylaştırıcı Durumlar	Evet	432	19,90	5,51	8,75	0,000
	Hayır	167	15,08	6,24		
Güven Algısı	Evet	432	14,62	4,47	9,62	0,000
	Hayır	167	10,72	4,41		
Risk Algısı	Evet	432	14,15	3,50	3,69	0,060
	Hayır	167	12,96	3,61		
Davranışsal Tutum	Evet	432	10,16	1,62	2,85	0,004
	Hayır	167	9,49	1,43		
Kullanım Niyeti	Evet	432	36,92	8,31	9,81	0,000
	Hayır	167	27,23	8,47		

$p>0.05$

H2 hipotezinde ortaya konulan ve e-devlet sistemine bakış açıları arasında bireyin e-devlet sistemini kullanıp kullanmama durumlarında oluşturulan kriterlerdeki maddelerin bir etkisinin olup olmadığı incelemek amacıyla bağlantısız örneklem t testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, e-devlet sistemini kullananlar (Ort.=131,52, SS=26,21) ve kullanmayanların (Ort.= 106,86, SS=26,81) toplam puanlarında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($t(597)=10,26$, $p<0,001$). E-devlet sistemini kullananların kullanmayanlara göre e-devlet sistemine yönelik daha anlamlı bir bakış açısına sahip olduğu görülmektedir. Araştırma sonucunda geniş bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,14$). Performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı ve kullanım niyeti alt boyutlarının hepsinde anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur ($p<0,001$). Araştırma sonucunda tüm bu alt boyutlar için geniş bir etki bulunmuştur (sırasıyla; $\eta^2=0,11$, $\eta^2=0,14$, $\eta^2=0,14$, $\eta^2=0,11$, $\eta^2=0,13$). Ayrıca davranışsal tutum alt boyutunda da anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmektedir ($t(597)= 2,85$, $p=0,004$). Araştırma sonucunda davranışsal tutum alt boyutu için düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,01$). Risk algısı boyutunda ise anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır ($p<0,05$). Anlamlı farklılaşma bulunan tüm boyutlarda e-devlet sistemini kullananların kullanmayanlara göre e-devlet sistemine bakış açıları daha anlamlı olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 5- E-devlet sistemine yönelik tutumların e-devlet uygulamalarının kullanım sıklığı açısından değerlendirilmesi

	Kullanım Sıklığı	n	Ort.	Ss	f	p
Toplam Puan	Günde en az bir kere	26	126,85	36,11	26,67	0,000
	Haftada en az bir kere	83	137,51	23,21		
	Ayda en az bir kere	196	130,88	27,11		
	Yılda en az bir kere	155	126,87	25,87		
	Kullanmıyorum	139	105,27	25,70		
Performans Beklentisi	Günde en az bir kere	26	18,04	7,03	22,51	0,000
	Haftada en az bir kere	83	20,13	4,86		
	Ayda en az bir kere	196	19,31	5,76		
	Yılda en az bir kere	155	19,39	4,88		
	Kullanmıyorum	139	14,47	5,70		
Çaba Beklentisi	Günde en az bir kere	26	13,88	6,01	27,09	0,000
	Haftada en az bir kere	83	16,18	3,43		
	Ayda en az bir kere	196	14,82	4,32		
	Yılda en az bir kere	155	13,95	3,96		
	Kullanmıyorum	139	10,85	4,19		
Kolaylaştırıcı Durumlar	Günde en az bir kere	26	18,27	7,86	22,79	0,000
	Haftada en az bir kere	83	21,04	4,90		
	Ayda en az bir kere	196	19,74	5,72		
	Yılda en az bir kere	155	19,26	5,37		
	Kullanmıyorum	139	14,66	6,03		
Güven Algısı	Günde en az bir kere	26	13,65	5,83	22,15	0,000
	Haftada en az bir kere	83	15,07	4,24		
	Ayda en az bir kere	196	14,66	4,42		
	Yılda en az bir kere	155	14,01	4,60		
	Kullanmıyorum	139	10,48	4,26		
Risk Algısı	Günde en az bir kere	26	15,12	4,55	3,24	0,012
	Haftada en az bir kere	83	14,29	3,94		
	Ayda en az bir kere	196	14,05	3,37		
	Yılda en az bir kere	155	13,79	3,28		
	Kullanmıyorum	139	13,01	3,59		
Davranışsal Tutum	Günde en az bir kere	26	10,73	2,54	6,69	0,000
	Haftada en az bir kere	83	10,34	1,79		
	Ayda en az bir kere	196	9,88	1,52		
	Yılda en az bir kere	155	9,54	1,37		
	Kullanmıyorum	139	9,59	1,37		
Kullanım Niyeti	Günde en az bir kere	26	32,46	10,77	26,48	0,000
	Haftada en az bir kere	83	36,23	7,10		
	Ayda en az bir kere	196	34,17	8,45		
	Yılda en az bir kere	155	32,55	8,42		
	Kullanmıyorum	139	26,08	8,18		

p>0.05

E-devlet sistemine yönelik bakış açılarının değerlendirilmesi ve H3 hipotezinde de belirtilen e-devlet uygulamalarının kullanım sıklığında belirtilen kriterlerin bir etkisinin olup olmadığı incelemek amacıyla tek yönlü

ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, e-devlet uygulamalarını kullanım sıklığının e-devlet sistemini değerlendirme toplam puanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur $F(4,594)=26,67$, $p=0.000$. Araştırma sonucunda geniş bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,15$). Hangi düzeylerin birbirinden farklılaştığını göstermek için uygulanan Tukey testi sonuçlarına göre, e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=126,85, SS=35,11), haftada en az bir kere (Ort.=137,51 SS=23,21), ayda en az bir kere (Ort.=130,88, SS=27,11) ve yılda en az bir kere (Ort.=126,87, SS=25,87) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=105,27, SS=25,70) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları anlamlı olduğu görülmektedir (sırasıyla; $p=0.000$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). Buna ek olarak, performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı ve davranışsal tutum ve kullanım niyeti alt boyutlarında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur ($p<0,001$). Performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı ve kullanım niyeti alt boyutlarında geniş etki bulunmuştur (sırasıyla; $\eta^2=0.13$, $\eta^2=0.15$, $\eta^2=0.13$, $\eta^2=0.12$, $\eta^2=0,15$). Davranışsal tutum alt boyutunda ise düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0.04$). Ayrıca risk algısı alt boyutunda da anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur $F(4,594)=3,24$, $p=0.012$. Araştırma sonucunda düşük bir etki saptanmıştır ($\eta^2=0.02$). Alt boyutlarda hangi düzeylerin birbirinden farklılaştığını görmek için Tukey testi uygulanmıştır. Performans beklentisi alt boyutu için yapılan Tukey testinde e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=18,04, SS=7,03), haftada en az bir kere (Ort.=20,13, SS=4,86), ayda en az bir kere (Ort.=19,31, SS=5,76) ve yılda en az bir kere (Ort.=19,39, SS=4,88) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=14,47, SS=5,70) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları anlamlı farklılaşmalar görülmektedir (sırasıyla; $p=0.020$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). Çaba beklentisi alt boyutu için yapılan Tukey testinde e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=13,88, SS=6,01), haftada en az bir kere (Ort.=16,18, SS=2,43), ayda en az bir kere (Ort.=14,82, SS=4,32) ve yılda en az bir kere (Ort.=13,95, SS=4,96) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=10,85, SS=4,19) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları da anlamlı farklılaşmalar görülmektedir (sırasıyla; $p=0.006$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). Ayrıca haftada en az bir kez kullanan vatandaşların yılda en az bir kez kullanan vatandaşlara göre bakış açıları daha anlamlıdır ($p=0.001$). Kolaylaştırıcı alt boyutu için yapılan Tukey testinde e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=18,27, SS=7,86), haftada en az bir kere (Ort.=21,04, SS=4,90), ayda en az bir kere (Ort.=19,74, SS=5,72) ve yılda en az bir kere (Ort.=19,26, SS=5,37) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=14,66, SS=6,03) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları daha anlamlıdır (sırasıyla; $p=0.027$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). Güven algısı alt boyutu için yapılan Tukey testinde e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=13,65, SS=5,83), haftada en az bir kere (Ort.=15,07, SS=4,24), ayda en az bir kere (Ort.=14,66, SS=4,42) ve yılda en az bir kere (Ort.=14,01, SS=4,60) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=10,48, SS=4,26) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları daha anlamlı olduğu görülmektedir (sırasıyla; $p=0.009$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). Risk algısı alt boyutu için yapılan Tukey testinde e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=15,12, SS=4,55) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=13,01, SS=4,59) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları daha anlamlıdır ($p=0.045$). Davranışsal tutum alt boyutu için yapılan Tukey testinde e-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=10,73 SS=2,54) kullanan vatandaşların yıldı en az bir kere kullanan (Ort.=9,54, SS=1,37) ve kullanmayan (Ort.=9,59, SS=1,37) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları daha anlamlıdır (sırasıyla; $p=0.003$, $p=0.005$). Ayrıca haftada en az bir kere kullanan (Ort.=10,34, SS=1,79) vatandaşların yılda en az bir kez kullanan ve kullanmayan vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları daha anlamlıdır (sırasıyla; $p=0.002$, $p=0.005$). Kullanım niyeti alt boyutu için yapılan Tukey testinde E-devlet uygulamalarını günde en az bir kere (Ort.=32,46, SS=10,77), haftada en az bir kere (Ort.=36,23, SS=7,10), ayda en az bir kere (Ort.=34,17, SS=8,45) ve yılda en az bir kere (Ort.=32,55, SS=8,47) kullanan vatandaşların kullanmayan (Ort.=26,08, SS=8,18) vatandaşlara göre e-devlet sistemine yönelik bakış açıları daha anlamlıdır (sırasıyla; $p=0.003$, $p<0.001$, $p<0.001$, $p<0.001$). Ayrıca haftada en az bir kez kullanan vatandaşların e-devlet sistemine yönelik bakış açıları yılda en az bir kez kullanan vatandaşlara göre daha anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0.011$).

Tablo 6- E-devlet sistemine yönelik tutumların cinsiyet açısından değerlendirilmesi

	Cinsiyet	n	\bar{x}	Ss	t	p
Toplam Puan	Kadın	289	121,52	27,85	-2,60	0,010
	Erkek	310	127,56	28,99		
Performans Beklentisi	Kadın	289	17,68	5,90	-2,38	0,018
	Erkek	310	18,81	5,76		
Çaba Beklentisi	Kadın	289	13,39	4,54	-2,26	0,024
	Erkek	310	14,22	4,48		
Kolaylaştırıcı Durumlar	Kadın	289	18,12	6,11	-1,67	0,095
	Erkek	310	18,95	6,09		
Güven Algısı	Kadın	289	13,21	4,82	-1,62	0,106
	Erkek	310	13,84	4,73		
Risk Algısı	Kadın	289	13,59	3,32	-1,54	0,123
	Erkek	310	14,04	3,77		
Davranışsal Tutum	Kadın	289	9,70	1,40	-1,88	0,061
	Erkek	310	9,94	1,72		
Kullanım Niyeti	Kadın	289	31,03	8,99	-2,79	0,005
	Erkek	310	33,07	8,91		

$p > 0.05$

H4 hipotezinde belirtilen ve cinsiyetler arasında e-devlet sistemine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılaşmanın olup olmadığının tespiti amacıyla veri sonuçlarına bağlantısız örneklem t testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, toplam puanlarda kadınlar (Ort.=121,52, SS=27,85) ve erkekler (Ort.=127,56, SS=28,99) arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur $t(597)=-2,60$, $p=0,010$. Araştırma sonucunda düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,01$). Buna ek olarak, bazı alt boyutlarda anlamlı farklılaşma görülürken bazı alt boyutlarda anlamlı bir farklılaşma görülmemiştir. Performans beklentisi alt boyutunda kadın (Ort.=17,68, SS=5,90) ve erkeklerin (Ort.=18,81, SS=5,76) e-devlet sistemine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur $t(597)=-2,38$, $p=0,018$. Elde edilen farklılaşma sonucunda düşük bir etki bulunmuştur. ($\eta^2=0,009$). Ayrıca çaba beklentisi alt boyutunda da kadın (Ort.=13,39, SS=4,54) ve erkekler (Ort.=14,22, SS=4,48) arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmıştır $t(597)=-2,26$, $p=0,024$. Elde edilen farklılaşma sonucunda düşük bir etki bulunmuştur. ($\eta^2=0,008$). Son olarak kullanım niyeti alt boyutunda da kadın (Ort.=31,03, SS=8,99) ve erkeklerin (Ort.=33,07, SS=8,91) e-devlet sistemine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur $t(597)=-2,79$, $p=0,005$. Araştırma sonucunda düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,01$). Diğer alt boyutlarda (kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı, risk algısı ve davranışsal tutum) kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılaşma görülmemiştir ($p < 0,05$). E-devlet sistemine bakış açıları değerlendirildiğinde anlamlı farklılaşma görülen tüm boyutlarda erkeklerin kadınlara göre e-devlet sistemini kullanmada daha anlamlı farklılaşmaların olduğu görülmektedir.

Tablo 7- E-devlet sistemine yönelik tutumların yaş değişkeni açısından değerlendirilmesi

		Performans Beklentisi	Çaba Beklentisi	Kolaylaştırıcı Durumlar	Güven Algısı	Risk Algısı	Davranışsal Tutum	Kullanım Niyeti
Yaş	P.C.	0,16	0,06	0,07	0,06	-0,01	0,00	0,06
	Sig.	0,000	0,129	0,102	0,125	0,823	0,993	0,121
	N	599	599	599	599	599	599	599

p>0.05

H5 hipotezinde yaş faktörünün e-devlet sistemini değerlendirme anlamlı bir farklılaşmanın olacağı yönünde bir kanıyı oluşturmaktadır. Bu kapsamda yaş değişkeni ile kullanım düzeylerinin alt boyutları arasında ilişkinin olup olmadığı incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, yaş ile performans beklentisi alt boyutu arasında anlamlı ve pozitif yönde zayıf bir ilişki bulunmuştur ($r=0,16$, $p<0,001$). Yaş değişkenindeki varyasyon, performans beklentisi alt boyutundaki varyansın %2'sini açıklamaktadır. Yaş değişkeni ile diğer alt boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p<0,05$).

Tablo 8- E-devlet sistemine yönelik tutumların eğitim düzeyi açısından değerlendirilmesi

	Fakülte	N	Ort.	ss	f	p
Toplam Puan	İlkokul-Ortaokul	41	123,41	27,65	1,21	0,306
	Lise	36	120,84	27,89		
	Lisans	353	126,31	28,49		
	Yüksek Lisans	56	122,57	31,49		
	Doktora	13	131,92	27,13		
Performans Beklentisi	İlkokul-Ortaokul	41	18,80	5,60	1,38	0,239
	Lise	36	17,76	5,68		
	Lisans	353	18,51	5,85		
	Yüksek Lisans	56	17,11	6,45		
	Doktora	13	20,15	5,46		
Çaba Beklentisi	İlkokul-Ortaokul	41	13,66	4,65	1,44	0,218
	Lise	36	13,12	4,32		
	Lisans	353	14,16	4,51		
	Yüksek Lisans	56	13,45	5,05		
	Doktora	13	14,23	4,00		
Kolaylaştırıcı Durumlar	İlkokul-Ortaokul	41	17,93	6,25	1,37	0,242
	Lise	36	17,64	5,93		
	Lisans	353	18,93	6,04		
	Yüksek Lisans	56	18,52	6,95		
	Doktora	1	19,92	5,28		

Güven Algısı	İlkokul-Ortaokul	43	13,71	4,80	1,29	0,274
	Lise	36	12,90	4,73		
	Lisans	353	13,77	4,74		
	Yüksek Lisans	56	13,11	5,20		
	Doktora	13	15,08	4,21		
Risk Algısı	İlkokul-Ortaokul	43	13,00	4,21	1,62	0,218
	Lise	36	13,47	3,61		
	Lisans	353	13,94	3,47		
	Yüksek Lisans	56	14,57	3,37		
	Doktora	13	13,54	3,91		
Davranışsal Tutum	İlkokul-Ortaokul	43	9,68	1,97	2,05	0,085
	Lise	36	9,53	1,53		
	Lisans	353	9,91	1,53		
	Yüksek Lisans	56	10,13	1,64		
	Doktora	13	10,92	1,19		
Kullanım Niyeti	İlkokul-Ortaokul	43	31,34	8,19	0,80	0,523
	Lise	36	31,44	8,79		
	Lisans	353	32,47	8,92		
	Yüksek Lisans	56	31,18	10,43		
	Doktora	13	34,6	9,8		

$p > 0.05$

E-devlet sistemini değerlendirmede eğitim düzeyinin bir etkisinin olup olmadığını incelemek ve H6 hipotezinin doğruluğunu tespit etmek amacıyla veri sonuçlarına tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, eğitim düzeyinin e-devlet sistemini değerlendirme toplam puan ve alt boyutlar üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır ($p < 0,05$).

Tablo 9- E-devlet sistemine yönelik tutumların aylık gelir düzeyi açısından değerlendirilmesi

	Aylık Gelir	N	Ort.	ss	f	p
Toplam Puan	0-1300	145	123,34	28,17	1,87	0,114
	1301-2500	72	119,87	29,70		
	2501-3700	119	122,97	28,34		
	3701-5000	135	124,85	28,45		
	5001+	128	130,13	28,41		
Performans Beklentisi	0-1300	145	17,34	5,90	3,50	0,008
	1301-2500	72	17,22	6,05		
	2501-3700	119	18,00	5,96		
	3701-5000	135	18,81	5,55		
	5001+	128	19,58	5,67		
Çaba Beklentisi	0-1300	145	13,88	4,78	0,95	0,435
	1301-2500	72	13,35	4,77		
	2501-3700	119	13,38	4,17		
	3701-5000	135	13,89	4,36		
	5001+	128	14,36	4,57		
Kolaylaştırıcı Durumlar	0-1300	145	18,36	6,20	1,36	0,245
	1301-2500	72	17,57	6,29		
	2501-3700	119	18,34	6,21		

	3701-5000	135	18,55	5,97		
	5001+	128	19,53	5,92		
Güven Algısı	0-1300	145	13,38	4,83	0,76	0,549
	1301-2500	72	12,94	4,90		
	2501-3700	119	13,44	4,92		
	3701-5000	135	13,57	4,56		
	5001+	128	14,09	4,77		
Risk Algısı	0-1300	145	13,58	3,70	1,60	0,173
	1301-2500	72	13,28	3,51		
	2501-3700	119	13,72	3,70		
	3701-5000	135	13,86	3,43		
	5001+	128	14,45	3,41		
Davranışsal Tutum	0-1300	145	9,97	1,36	1,44	0,220
	1301-2500	72	9,72	1,51		
	2501-3700	119	9,57	1,65		
	3701-5000	135	9,81	1,68		
	5001+	128	9,97	1,63		
Kullanım Niyeti	0-1300	145	31,80	9,03	1,47	0,211
	1301-2500	72	30,90	9,74		
	2501-3700	119	31,79	8,64		
	3701-5000	135	31,75	8,76		
	5001+	128	33,70	9,06		

$p > 0,05$

E-devlet sistemine yönelik bakış açısının değerlendirilmesi, H7 hipotezinde de belirtilen aylık kazanılan gelir miktarının e-devlet sistemlerini kullanmada bir etkisinin olup olmadığı incelemek amacıyla tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, aylık gelir miktarının performans beklentisi alt boyutu üzerinde anlamlı bir farklılaşmaya yol açtığı bulunmuştur $F(4,594)=3,50$, $p=0,008$. Araştırma sonucunda düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,02$). Hangi boyutların birbirinden farklılaştığını test etmek üzere uygulanan Tukey testi sonuçlarına göre, aylık gelir miktarı 5001+ tl (Ort.=19,58, SS=5,67) olan bireylerin performans beklentisi 0-1300 tl (Ort.=17,34, SS=5,90) ve 1301-2500 (Ort.=17,22, SS=6,05) olan bireylere göre anlamlı şekilde daha yüksektir (sırasıyla; $p=0,013$, $p=0,047$). Aylık gelir miktarının diğer düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma saptanmamıştır ($p < 0,05$).

Tablo 10- E-devlet sistemine yönelik tutumların bilgisayar tecrübesi açısından değerlendirilmesi

	Bilgisayar Tecrübesi	N	Ort	ss	f	p
Toplam Puan	Bir yıldan az	54	121,26	27,91	1,23	0,298
	1 yıl	45	119,60	26,70		
	2 yıl	88	121,32	27,35		
	3 yıl	29	124,79	25,98		
	+4 yıl	383	126,46	29,30		
Performans Beklentisi	Bir yıldan az	54	17,34	5,90	1,12	0,346
	1 yıl	45	17,22	6,05		
	2 yıl	88	18,00	5,96		
	3 yıl	29	18,81	5,55		
	+4 yıl	383	19,58	5,67		
Çaba Beklentisi	Bir yıldan az	54	13,07	4,91	1,60	0,173
	1 yıl	45	13,60	4,87		

	2 yıl	88	12,99	3,98		
	3 yıl	29	14,10	4,58		
	+4 yıl	383	14,12	4,53		
Kolaylaştırıcı Durumlar	Bir yıldan az	54	17,28	6,46	1,43	0,221
	1 yıl	45	17,80	6,20		
	2 yıl	88	17,90	5,95		
	3 yıl	29	19,00	5,98		
	+4 yıl	383	18,94	6,07		
Güven Algısı	Bir yıldan az	54	13,11	4,97	0,30	0,880
	1 yıl	45	13,20	5,03		
	2 yıl	88	13,39	4,37		
	3 yıl	29	14,03	4,78		
	+4 yıl	383	13,63	4,83		
Risk Algısı	Bir yıldan az	54	14,61	3,87	2,99	0,018
	1 yıl	45	12,67	4,35		
	2 yıl	88	13,24	3,04		
	3 yıl	29	13,21	3,10		
	+4 yıl	383	14,02	3,53		
Davranışsal Tutum	Bir yıldan az	54	10,19	1,69	4,10	0,003
	1 yıl	45	9,56	1,50		
	2 yıl	88	9,34	1,36		
	3 yıl	29	9,48	1,18		
	+4 yıl	383	9,95	1,61		
Kullanım Niyeti	Bir yıldan az	54	30,63	9,37	1,34	0,255
	1 yıl	45	30,11	8,79		
	2 yıl	88	31,59	8,23		
	3 yıl	29	31,97	8,26		
	+4 yıl	383	32,64	9,17		

$p > 0.05$

E-devlet sistemine yönelik bakış açısını değerlendirmede, bireylerin bilgisayar kullanma tecrübesinin bir etkisinin olup olmadığı ve H8'de belirtilen hipotezin doğruluğu tespit edilmek amacıyla veri sonuçlarına tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, bilgisayar tecrübesinin risk algısı ve davranışsal tutum alt boyutu üzerinde anlamlı bir farklılaşmaya yol açtığı bulunmuştur (sırasıyla; $F(4,594)=2,99$, $p=0.018$, $F(4,594)=4,10$, $p=0.003$). Araştırma sonucunda risk algısı ve davranışsal tutum alt boyutları için düşük bir etki bulunmuştur (sırasıyla; $\eta^2=0,01$, $\eta^2=0,02$). Risk algısında oluşan anlamlı farklılaşmayı daha iyi göstermek için daha muhafazakâr bir yapıya sahip olan Tukey testi yerine LSD testi uygulanmıştır. Risk algısı alt boyutu için hangi boyutların birbirinden farklılaştığını test etmek üzere uygulanan LSD testi sonuçlarına göre, bilgisayar tecrübesi bir yıldan az olan bireylerin (Ort.=14,61, SS=3,87) e-devlet sistemine olan bakış açısı, bilgisayar tecrübesi 1 yıl (Ort.=12,67, SS=4,85) ve 2 yıl (Ort.=13,24, SS=3,04) olan bireylere göre daha anlamlı farklılaştığı görülmektedir (sırasıyla; $p=0.007$, $p=0,025$). Ayrıca bilgisayar tecrübesi +4 yıl olan (Ort.=14,02, SS=3,53) bireylerin e-devlet sistemine bakış açısı 1 yıl olan bireylere göre daha anlamlıdır ($p=0,015$). Davranışsal alt boyutunda hangi düzeylerin birbirinden farklılaştığını test etmek üzere uygulanan Tukey testi sonuçlarına göre, bilgisayar tecrübesi bir yıldan az (Ort.=10,19, SS=1,69) olan bireylerin 2 yıl (Ort.=9,56, SS=1,50) olanlara göre e-devlet sistemine bakış açıları daha anlamlıdır ($p=0,015$). Ayrıca bilgisayar tecrübesi +4 yıl olanların (Ort.=9,95, SS=1,65) 2 yıl olanlara göre e-devlet sistemine bakış açılarının daha anlamlı olduğu gözlemlenmiştir ($p=0,010$). Bilgisayar tecrübesi diğer düzeyleri arasında risk algısı ve davranışsal tutum alt boyutları için anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır ($p < 0,05$).

Tablo 11- E-devlet sistemine yönelik tutumların günlük internet kullanımı açısından değerlendirilmesi

	Günlük İnternet Kullanımı	n	Ort.	ss	f	p
Toplam Puan	Hiç kullanmıyorum	18	129,67	26,54	3,14	0,014
	1-3 saat	187	129,78	25,81		
	4-5 saat	215	123,50	27,87		
	6-8 saat	103	118,30	32,32		
	8+ saat	76	122,64	30,52		
Performans Beklentisi	Hiç kullanmıyorum	18	19,28	5,67	4,78	0,001
	1-3 saat	187	19,20	5,45		
	4-5 saat	215	18,65	5,42		
	6-8 saat	103	16,82	6,75		
	8+ saat	76	16,65	6,14		
Çaba Beklentisi	Hiç kullanmıyorum	18	15,06	4,17	2,52	0,040
	1-3 saat	187	14,44	4,04		
	4-5 saat	215	13,66	4,20		
	6-8 saat	103	12,83	5,34		
	8+ saat	76	13,80	5,19		
Kolaylaştırıcı Durumlar	Hiç kullanmıyorum	18	18,72	5,99	2,49	0,043
	1-3 saat	187	19,63	5,59		
	4-5 saat	215	18,32	5,78		
	6-8 saat	103	17,54	7,13		
	8+ saat	76	17,89	6,54		
Güven Algısı	Hiç kullanmıyorum	18	13,61	4,27	3,36	0,010
	1-3 saat	187	14,51	4,55		
	4-5 saat	215	13,33	4,58		
	6-8 saat	103	12,58	5,38		
	8+ saat	76	12,99	4,87		
Risk Algısı	Hiç kullanmıyorum	18	13,89	4,01	1,60	0,174
	1-3 saat	187	13,48	3,71		
	4-5 saat	215	13,82	3,06		
	6-8 saat	103	13,79	3,83		
	8+ saat	76	14,70	3,96		
Davranışsal Tutum	Hiç kullanmıyorum	18	9,78	1,77	3,35	0,010
	1-3 saat	187	9,89	1,51		
	4-5 saat	215	9,54	1,58		
	6-8 saat	103	10,09	1,63		
	8+ saat	76	10,13	1,49		
Kullanım Niyeti	Hiç kullanmıyorum	18	34,22	8,34	4,11	0,003
	1-3 saat	187	33,92	7,97		
	4-5 saat	215	31,60	8,72		
	6-8 saat	103	29,85	10,10		
	8+ saat	76	31,46	9,97		

p>0.05

Bireylerin e-devlet sistemine yönelik bakış açılarının değerlendirilmesi ve H9'da belirtilen günlük internet kullanımının düzeylerinin sonuca herhangi bir etkisinin olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla tek yönlü ANOVA testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, günlük internet kullanımının e-devlet sistemini değerlendirme

toplam puanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur $F(4,594)=3,14$, $p=0,014$. Araştırma sonucunda düşük bir etki bulunmuştur ($\eta^2=0,02$). Hangi düzeylerin birbirinden farklılaştığını göstermek için uygulanan Tukey testi sonuçlarına göre, günlük olarak 1-3 saat (Ort.=129,78, SS=25,81) aralığında internet kullanan bireylerin 6-8 saat (Ort.=118,30, SS=32,32) kullanan bireylere göre e-devlet sistemine bakış açılarının daha anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0.009$). Performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı, davranışsal tutum ve kullanım niyeti alt boyutlarının hepsinde anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur (sırasıyla; $p=0.001$, $p=0.040$, $p=0.043$, $p=0.010$, $p=0.003$). Araştırma sonucunda Performans beklentisi, çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar, güven algısı, davranışsal tutum ve kullanım niyeti alt boyutlarının hepsinde düşük etki bulunmuştur (sırasıyla; $\eta^2=0.03$, $\eta^2=0.01$, $\eta^2=0.01$, $\eta^2=0.02$, $\eta^2=0,02$, $\eta^2=0,02$). Risk algısı alt boyutu için anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır ($p<0.05$). Alt boyutlarda hangi düzeylerin birbirinden farklılaştığını görmek için Tukey testi uygulanmıştır. Performans beklentisi alt boyutu için yapılan Tukey testinde 1-3 saat günlük internet kullananların (Ort.=19,20, SS=5,45) e-devlet sistemine bakış açısı 6-8 saat kullananlar (Ort.=16,82, SS=6,75) ve 8+ saat kullananlara (Ort.=16,65, SS=6,14) göre anlamlı farklılaşmanın olduğu görülmektedir (sırasıyla; $p=0.007$, $p=0.009$). Çaba beklentisi alt boyutunda yapılan Tukey testi sonuçlarına göre, 1-3 saat (Ort.=14,44, SS=4,04) günlük internet kullananların e-devlet sistemine bakış açısı 6-8 saat kullananlara (Ort.=12,83, SS=5,34) göre daha anlamlıdır ($p=0.031$). Kolaylaştırıcı durumlar alt boyutunun Tukey testi sonuçlarına göre ise, 1-3 saat (Ort.=19,63, SS=5,59) kullananların e-devlet sistemine bakış açısı 6-8 saat kullananlara göre düşü (Ort.=17,54, SS=7,13) daha anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0.042$). Güven algısı alt boyutunda yapılan Tukey testi sonuçlarına göre, 1-3 saat (Ort.=14,51, SS=4,55) günlük internet kullananların e-devlet sistemine bakış açısı 6-8 saat kullananlara (Ort.=12,58, SS=5,38) göre daha anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0.009$). Davranışsal tutum alt boyutunda yapılan Tukey testi sonuçlarına göre, 6-8 saat (Ort.=10,09, SS=1,63) ve 8+ saat (Ort.=10,13, SS=1,49) 4-5 saat günlük internet kullananlara (Ort.=9,54, SS=1,58) göre e-devlet sistemine bakış açıları daha anlamlıdır (sırasıyla; $p=0.029$, $p=0.037$). Kullanım niyeti alt boyutunda yapılan Tukey testi sonuçlarına göre ise 1-3 saat (Ort.=33,92, SS=7,97) günlük internet kullananların e-devlet sistemine bakış açısı 6-8 saat kullananlara (Ort.=29,85, SS=10,10) göre daha anlamlı farklılaşmanın olduğu gözlemlenmektedir ($p=0.002$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte devlet-vatandaş ilişkilerinin ele alınması ve ihtiyaçların karşılanması amacıyla kullanılan yöntem ve uygulamalar sürekli olarak değişim göstermektedir. Toplumlar zamanla bu değişim-dönüşüm faaliyetlerini benimsemeye başlamıştır. Geçmişten günümüze elektronik devlet hizmetleri bu kapsamda uyumunun bir parçası olurken kamu yönetimleri bu hizmetler aracılığıyla vatandaşlarına etkin hizmetler vermekte öncü olmuştur. Araştırma kapsamında elektronik devlet hizmetleri hem Kıbrıs'ta hem de Türkiye'de ayrıntılı olarak incelenmiş ve vatandaşların bu sistemlere yaklaşımının hangi ölçüde olduğu anket çalışmasıyla tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırma verileri hipotezler ışığında analiz edilmiş ve şu şekilde sonuçlar alınmıştır:

1- Başlangıç olarak araştırmanın temel hipotezini oluşturan H_1 hipotezi, Türkiye Cumhuriyeti ile Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti devletlerinin vatandaşları gözünde e-devlet sistemlerine bakış açılarında ciddi bir farklılaşmanın olabileceği teorisini oluşturmaktadır. Araştırma verileri incelendiğinde genel ortalamaya oranla Türkiye'de Ort=140,52 ve SS=16,48 oranı ile Kıbrıs'ta Ort=108,71 ve SS=29,30 oranlarıyla Türkiye'de elektronik devlet uygulamalarına bakış açılarının Kıbrıs'a oranla daha aktif kullanıldığı ve ciddi bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Buna ilaveten performans beklentisi ($\eta^2=0,18$), çaba beklentisi ($\eta^2=0,32$), kolaylaştırıcı durumlar ($\eta^2=0,27$), güven algısı ($\eta^2=0,28$) ve kullanım niyetlerine ($\eta^2=0,29$) bakış açılarında da yine Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının Kıbrıs vatandaşlarına oranla memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılaşmaların olduğu gözlemlenmiştir. Bunun en temel sebebinin ise Türkiye'de elektronik devlet sistemlerinin kullanım oranının daha geniş alanlarda ve kullanılabilirlik oranının daha fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu kapsamda varsayılan H_1 hipotezi verilerle desteklenmiş ve doğruluğu ispat edilmiştir.

2- H_2 hipotezinde ise e-devlet sistemlerini kullananların kullanmayanlara oranla bakış açılarında bir farklılaşmanın olacağı vurgulanmıştır. Bu teori verilerde açık bir şekilde görülmektedir ki Ort=131,52 ve performans beklentisi ($\eta^2=0,11$), çaba beklentisi ($\eta^2=0,14$), kolaylaştırıcı durumlar ($\eta^2=0,14$), güven algısı ($\eta^2=0,11$) ve kullanım niyeti ($\eta^2=0,13$) alt boyutlarının hepsinde anlamlı bir farklılaşmanın olduğu; e-devlet sistemlerini kullananların,

kullanmayanlara oranla bakış açıları arasında anlamlı farklılaşmaların olduğu tespit edilmiştir. Alan yazıda özellikle e-devlet sistemini kullanan vatandaşların kullanmayanlara göre daha çok avantaj sahibi olduğu, zaman ve mekandan tasarruf ederek işlemlerini kısa sürede yapabilme olanağına sahip olduğu vurgulanmıştır. Bununla birlikte elektronik devlet hizmetlerini kullanan bireylerin kullanmayanlara oranla daha yüksek olduğu da diğer araştırma çalışmalarında özellikle vurgulanmıştır. Bu kapsamda yapılan bu araştırma çalışmasında da varsayılan H_2 hipotezinin doğruluğu açık ve net olarak ortaya konulmuş, kullanmayanlara göre kullananların daha yüksek oranda olduğu sonuçlarla tespit edilmiştir.

3- H_3 hipotezi e-devlet sistemlerinin kullanım sıklığıyla ilgili varsayımı oluşturmaktadır. Buna göre e-devlet sistemlerinin kullanım sıklığında $F(4,594)=26,67$, $p=0.000$ oranla anlamlı bir farklılaşmanın olduğu görülmüştür. Buna göre e-devlet sistemlerini en az bir kere kullanan bireylerin (günde bir (Ort=126,85, SS=35,11), haftada bir (Ort=137,51 SS=23,21), ayda bir (Ort=130,88, SS=27,11) veya yılda bir (Ort=126,87, SS=25,87)) hiç kullanmayan bireylere oranla (Ort=105,27, SS=25,70) e-devlet kullanımına daha çok özen gösterdikleri ve bu sistemlere bakış açıları arasında anlamlı farklılaşmaların olduğu saptanmıştır. Alt başlıkların tamamında e-devlet sistemlerini kullananların kullanmayanlara oranla daha pozitif yaklaştığı görülmüştür. Bu kapsamda kullanım sıklığındaki farklılaşmanın H_3 hipotezinde vurgulanan varsayımın veriler sonucunda doğruluğu tespit edilmiştir.

4- H_4 'de ortaya konan bir diğer teori ise elektronik devlet sistemlerine bakış açıları arasında kadınlar ve erkeklerde bir farklılaşmanın olabileceği yönünde varsayımı oluşturmaktadır. Veriler incelendiğinde kadınlarda Ort=121,52 ve SS=27,85 ve erkeklerde Ort=127,56 ve SS=28,99 arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Verilere bakıldığında performans beklentisi (Ort=18,81), çaba beklentisi (Ort=14,22) ve kullanım niyetlerinde (Ort=33,07) anlamlı bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlarda bir farklılaşmanın olduğu gözlenmemiştir. Bu kapsamda e-devlet sistemlerine bakış açılarına alt boyutlar da dahil edildiğinde erkeklerin kadınlarına oranla daha anlamlı yaklaştığı gözlemlenmiştir. H_4 hipotezinde ortaya konan varsayımın bu kapsamda kısmi olarak doğru olduğu gözlemlenmiştir.

5- H_5 hipotezinde cinsiyetten sonra yaşların bir etkisinin olup olmadığı yönündeki varsayımı oluşturmaktadır. Hipotezde yaşların kullanım oranlarında bir farklılaşmanın olacağı yönünde kanıyı oluşturmaktadır. Verilere göre yaş kriterinde e-devlet sistemlerine bakış açıları arasında sadece performans beklentisi alt boyutlarında düşüğe olsa ($r=0,16$, $p<0.001$) bir anlamlı ilişki bulunmuştur. Onun dışında diğer alt başlıklarda herhangi bir anlamlı farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Varsayılan bu hipotezin sonucunun netliği ortaya konulamamıştır.

6- H_6 hipotezinde ise eğitim düzeylerinin e-devlet sistemlerine bakış açıları arasında bir farklılaşmanın olabileceği yönünde varsayım ortaya konulmuştur. Bu çalışmada gözlemlenen verilere göre eğitim düzeylerinin vatandaşlar arasında e-devlet sistemlerine bakış açıları arasında bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir. Bu da eğitim düzeyi ne olursa olsun e-devlet sistemlerine bakış açıları aynı oranda olduğu sonucunu ortaya çıkarılmıştır.

7- H_7 hipotezinde e-devlet sistemlerine bakış açıları arasında aylık gelire oranla bir farklılaşma içerisinde olup olmayacağı yönünde olmuştur. Veriler incelendiğinde gözlemlenmiştir ki aylık gelirden $F(4,594)=3,50$, $p=0.008$ değerlerinde aylık gelir miktarının performans beklentisi alt boyutu üzerinde anlamlı bir farklılaşmaya yol açtığı saptanmıştır. Ayrıca aylık geliri 5000 TL'nin üzerinde olan bireylerin 0-1300 ve 1301-2500 TL aylık geliri olan bireylere oranla performans beklentilerinde ciddi bir farklılaşmanın ve beklentinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Diğer alt boyutlarda performans beklentisine oranla anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı gözükse de hipotezin kısmen doğru olduğu tespit edilmiştir.

8- H_8 hipotezinde savunulan bilgisayar tecrübesi kriteri ise tezin bir diğer varsayımını oluşturmaktadır. Açıkça görülmektedir ki 4 yıl ve üzeri bilgisayar kullanan bireylerin 1, 2, 3 veya 1'den daha az kullananlara oranla e-devlet sistemlerine bakış açıları arasında daha pozitif olduğu ve e-devlet sistemlerini kullanma oranlarının 4 yıl ve üzeri bilgisayar kullananların diğer yıllara oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda H_8 hipotezinin de doğru olduğu ortaya çıkarılmıştır.

9- H_9 hipotezinde ise bilgisayar tecrübelerinden sonra internet kullanım oranlarına göre e-devlet sistemlerine bakış açıları ele alınmak istenmiştir. Buna göre ortaya konan sav internet kullananların, kullanmayanlara oranla sonuçlarda anlamlı bir farklılaşmanın olacağı yönünde varsayım ortaya konulmuştur. Buna göre 1-3 saat internet

kullanıcıların oranı özellikle 6-8 saat kullananlara göre e-devlet kullanım oranlarında çaba beklentisi, kolaylaştırıcı durumlar veya güven algısı gibi boyutlarda ciddi oranda farklılaşmanın olduğu gözlemlenmiştir. Bu da interneti çok fazla kullanmanın, kullanım ve beklentide doğru orantılı olmadığını ortaya koymuştur. Bazı alt başlıklarda 6-8 veya 8 saat üzeri internet kullanımının, 4-5 saat kullananlara göre daha pozitif sonuçlar ortaya koymuş olsa da bu varsayımın etkisini gölgelememektedir. Bu sonuçlara göre H₀ hipotezin doğruluğu ortaya konulmuştur.

Sonuç olarak yapılan analizler sonucunda araştırmacının öncül hipotezi olan Türkiye Cumhuriyeti ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşlarının e-devlet uygulamalarına yönelik bakış açılarının anlamlı şekilde farklılaştığı hipotezi karşılanmıştır. Buna ek olarak, diğer değişkenlerden bazıları çeşitli alt boyutlara göre anlamlı farklılıklar göstermiştir. Ayrıca eklenen maddelerin geçerli ve güvenilir yapısının olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Varsayılan hipotezlerin doğruluğu ve yanlışlığı veriler ışığında ortaya konulmuştur. E-devlet sistemlerinin özellikle Türkiye Cumhuriyeti'nde daha sık ve vatandaşlar tarafından kullanım düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun sebebinin bireylerin e-devlet sistemlerine erişimdeki kolaylığı ve şeffaflığından kaynaklandığı düşünülmektedir. Devlet kurumlarının geleneksel yöntemleri bir kenara bırakarak vatandaşların etkin kullanımına olanak sağlaması, verilerin tek bir merkezden doğru sunulması, sunulan hizmet sayısındaki fazlalığın devlete olan memnuniyet duygusunu pekiştirmesi gibi temel sebepler, Türkiye'de gerçekleştirilen anket verilerinde açık ve net olarak tespit edilmiştir. Ancak Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde alınan verilerin bu doğrultuda tam tersi kesin sonuçlar vermemesinin temel sebebinin hükümetler değişse de değişmeyecek olan bir dijitalleşme stratejisi kapsamında hazırlanacak e-devlet politikasının olmamasıdır. Bu kapsamda hem Türkiye hem de Kıbrıs ekseninde taraf ayırmaksızın e-devlet strateji ve politikalarında eksikliklerin giderilmesi ve vatandaşlara hizmet sunulması adına bazı öneri ve tavsiyeler sıralanabilmektedir. Bunlar;

1- Tasarlanan sistemlerin kabullenmesini ve kullanımını artırmak için paydaş katılımının artırılması. Paydaşların (vatandaş, özel sektör, sivil toplum temsilcileri, yabancı bireyler, kamu kullanıcıları, engelli bireyler, hükümet ve muhalefet parti temsilcileri) katılımıyla yapılacak olan çalıştaylar doğrultusunda devletin dijitalleşme ve e-devlet stratejisinin belirlenmesi. Bu stratejinin siyasi istikrarsızlıktan etkilenmemesi sebebiyle, hükümet değil devlet politikası olarak benimsenmesi,

2- E-devlet sistemlerini belirlenen strateji doğrultusunda hem alt yapı konularında hem de hizmetler konusunda bürokratikleşme sebebiyle verimsizleşen kamu hizmetlerinin işleyişini hızlandıracak şekilde geliştirmesi,

3- Geleneksel yöntemlere alternatif olarak, vatandaşların elektronik ortamlarda işlem yapmasına olanak sağlanması, dijital işlemlere indirim/teşvik verilmesi

4- Kamu yönetimlerinin düzenli olarak ARGE çalışmalarına ve kamuoyu yoklamalarına sıklıkla başvurması, düzenli olarak sağlanan hizmetleri kullanıcı beklentilerine göre geliştirmesi.

KAYNAKÇA

- Akçakaya, M. (2017). E-DEVLET ANLAYIŞI VE TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE EDEVLET UYGULAMALARI. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 8–31.
- Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2009). *UNDERSTANDING CITIZENS' BEHAVIOURAL INTENTION IN THE ADOPTION OF E-GOVERNMENT SERVICES IN THE STATE OF QATAR*.
- Alabboodi, A. S., & Shaban, N. S. (2019). The adoption of E-government services in the Iraqi higher education context: An application of the UTAUT model in the university of Baghdad. *International Journal of Applied Research*, 5(5), 130–137.
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2008). *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait*.
- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012). *The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM*.
- Arıkboğa, Ü. (2017). BELEDİYE HİZMETLERİNİN ELEKTRONİK ORTAMDA SUNUMU: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ E-BELEDİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor15 Özel Sayısı), 1619–1644.

- BTS-b, B. T. ve S. (2020). *BM 2018 e-devlet Araştırma Raporu*. Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2018/bm-2018-e-devlet-arastirma-raporu-yayimlandi/>
- Bülbül, A. (2013). *E-DEVLET UYGULAMALARININ BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ AÇISINDAN ANALİZİ*. MARMARA ÜNİVERSİTESİ TÜRKİYAT ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ.
- Çabuk, S., Zeren, D., & Gökdağlı, N. (2017). E-DEVLET SİSTEMİNE ADAPTASYONUN TEKNOLOJİ KABUL MODELİYLE ARAŞTIRILMASI. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(3), 140–154.
- Çakır, M. (2018). BİLGİ TOPLUMU KURAMLARI VE PREKARYA TARTIŞMALARI. *PALES YAYINLARI*, 19–114.
- Çarıkcı, O., & Yavuz, A. (2010). TÜRKİYEDE E-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 95–122.
- Çiçek, B., & Almalı, V. (2017). E-DEVLET UYGULAMALARININ LİDER ÜYE ETKİLEŞİMİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ. *Route Educational and Social Science Journal*, 20, 455–467.
- Dalkıran, Ö. (2018). *AĞ KUŞAĞININ BİLGİ DAVRANIŞLARI: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Delibaş, K., & Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 101–144.
- Demir, O. (2018). E-DEVLET KULLANIMINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE VATANDAŞLARIN EDEVLET ALGISI. *ULUSLARARASI POLİTİK ARAŞTIRMALAR DERGİSİ*, 4(1), 1–25.
- Demirbaş, T., Gerçek, A., Giray, F., Yüce, M., & Oğuzlar, A. (2012). MÜKELLEFLERİN E-VERGİLEME SİSTEMİNİ BENİMSEMELERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ: BURSA ARAŞTIRMASI. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, XXXI(1), 59–84.
- Demirel, D. (2006). E-DEVLET ve DÜNYA ÖRNEKLERİ. *SAYIŞTAY DERGİSİ*, 61, 83–118.
- EDK, E.-D. K. (2020). *E-devlet Kapısı*. TC Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. <https://www.turkiye.gov.tr/>
- Eyüpoğlu, A., & Kaya, T. (2020). E-Government Awareness and Adoption by the Residents: A Quantitative Analysis on North Cyprus. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 7(2), 1–22.
- Gürses, F., & Çınar, M. (2017). TÜRKİYE’DE VATANDAŞLARIN E-DEVLETİ BENİMSEMESİ: AMPİRİK BİR ANALİZ. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(53), 460–473.
- Işık, İ. (2001). ÖZ-YETERLİLİK İNANCI: YÖNETİCİ ROLLERİ AÇISINDAN BİR İNCELEME. Marmara Üniversitesi.
- Kapucu, A., İyilikçi, E. A., Eroğlu, S., & Amado, S. (2018). Kodlama Öncesi veya Geri Getirme Öncesi Sevk Edilen Korku ve Kızgınlık Duyularının Tanıma Belleği Performansına Etkileri. *Türk Psikoloji Dergisi*, 82(33), 85–99.
- Kaya, T. (2019). The Maturation of Electronic Government Practices in Northern Cyprus: A Comparative Study of Northern Cyprus and Southern Nicosia. In *LAP LAMBERT Academic Publishing*. Near East University.
- Kaya, T., Medeni, T., Sağsan, M., Medeni, İ. T., & Asunakutlu, T. (2016). A SITUATION ANALYSIS FOR NORTHERN CYPRUS MUNICIPALITIES: KEY SUCCESS FACTORS FOR EFFECTIVE PARTICIPATION. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 8(2), 1–17.
- Kaya, T., & Över, A. S. (2019). Bakanlık ve Belediye Web Sitelerinin İçerik Analiz Yöntemiyle E-Katılımcılık Bağlamında İncelenmesi: KKTC Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(4), 1201–1226.
- Kaya, T., Sağsan, M., Medeni, T., Medeni, İ. T., & Yıldız, M. (2020a). Qualitative analysis to determine decision-makers’ attitudes towards e-government services in a De-Facto state. *Journal of Information Communication and Ethics in Society*, 7(3), 1–19.
- Kaya, T., Sağsan, M., Yıldız, M., Medeni, T., & Medeni, T. (2020b). Citizen Attitudes Towards E-Government Services: Comparison of Northern and Southern Nicosia Municipalities. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 7(1), 17–32.
- Kırışik, F., & Sezer, Ö. (2015). BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN (BİT) KAMU POLİTİKASI OLUŞTURMA SÜRECİNDEKİ ROLÜ. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 199–215.

- Kurt, K., & Turan, A. H. (2017). MOBİL BANKACILIK UYGULAMALARININ BENİMSENMESİNE YÖNELİK DAVRANIŞSAL NİYETLERİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA. *İşletme Bilimi Dergisi*, 5(3), 25–58.
- Maraş, G. (2011). KAMU YÖNETİMLERİNDE E-DEVLET VE E-DEMOKRASI İLİŞKİSİ. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 121–144.
- Okur, M. R. (2019). Öğrenci Destek Hizmetleri Bağlamında Yükseköğretimde e-devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetlerin İncelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 106–126.
- Önen, S. M., & Ozan, M. S. (2019). KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN EVRİMİ. In 1. *Uluslararası İletişim ve Yönetim Bilimleri Kongresi*.
- Özer, G., Özcan, M., & Aktaş, S. (2010). MUHASEBECİLERİN BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMININ TEKNOLOJİ KABUL MODELİ (TKM) İLE İNCELENMESİ. *Journal of Yasar University*, 3278 – 3293.
- Öztürk, A., & Temizkan, V. (2018). TÜKETİCİLERİN ANNELER GÜNÜNDE HEDİYE SATIN ALMA DAVRANIŞLARININ SEBEPLİ DAVRANIŞ TEORİSİ BAĞLAMINDA İNCELENMESİ. *EKEV AKADEMİ DERGİSİ*, 76, 37–56.
- Şahin, A., & Polat, M. (2019). VATANDAŞLARIN E-DEVLET GÜVENLİK ALGISININ BELİRLENMESİ: KARAMAN İLİ ÖRNEĞİ. *ASSAM ULUSLARARASI HAKEMLİ DERGİ, DERGİ 13. ULUSLARARASI KAMU YÖNETİMİ SEMPOZYUMU BİLDİRİLERİ ÖZEL SAYISI*, 152–168.
- Sameer, S. (2016). *FACTORS INFLUENCING THE CITIZENS' ACCEPTANCE OF ELECTRONIC GOVERNMENT: A CASE STUDY IN NORTHERN IRAQ*. Yakın Doğu Üniversitesi.
- Tatar, A., & Taçoy, F. (2018). KKTC'DE ELEKTRONİK DEVLET SİSTEMİ YAPILANDIRMASINA YÖNELİK VATANDAŞLARIN FARKINDALIKLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ: LEFKOŞA İLÇESİ ÖRNEĞİ. *ICOAEF'18 IV. International Conference on Applied Economics and Finance & EXTENDED WITH SOCIAL SCIENCES*, 1150–1167.
- Tosuntaş, Ş. B., & Çubukçu, Z. (2019). Yeniliklerin Yayılması Teorisi Bağlamında Öğretmen Adaylarının Bulut Teknolojisi Kullanımlarını Etkileyen Faktörler. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Özel Sayı(20)*, 957–976.
- TÜİK. (2019). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2019*. Türkiye İstatistik Kurumu. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2019-30574](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2019-30574)
- UAB. (2020). *e-KKTC Projesi*. Ulaştırma, Denizcilik, Haberleşme ve Altyapı Bakanlığı. <https://hgm.uab.gov.tr/e-kktc-projesi>
- Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*. Literatür Yayıncılık.
- Ünal, F., & Kiraz, İ. (2016). TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARININ KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA ETKİNLİĞİ: ADALET BAKANLIĞI UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ ÖRNEĞİ. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Afro-Avrasya Özel Sayısı*, 437–450.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- WeAreSocial. (2020). *2020 Türkiye İnternet Kullanımı ve Sosyal Medya İstatistikleri*. Dijilopedi. <https://dijilopedi.com/2020-turkiye-internet-kullanimi-ve-sosyal-medya-istatistikleri/>
- Yased. (2012). *2023 Hedefleri yolunda Bilgi ve İletişim Teknolojileri*. https://www.yased.org.tr/ReportFiles/2012/2023_HEDEFLENER_YOLUNDA_BLG_VE_LETM_TEKNOLOJLER.pdf
- Yavuz, A., & Çarıkçı, O. (2009). BİR E-DEVLET HİZMETİ OLARAK E-MALİYE UYGULAMALARININ ALGILANMASI: İSPARTA İLİ ÖRNEĞİ. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9), 1–28.
- Yıldız, F. (2020). BİLGİ ve İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (BİT) YAYGINLAŞMASININ VERGİ GELİRLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: OECD ÜLKELERİ ÖRNEĞİ. *Vergi Raporu*, 249, 193–213.
- Yurdakul, I. K., Ursavaş, Ö. F., & İşçitürk, G. B. (2014). An Integrated Approach for Preservice Teachers' Acceptance and Use of Technology: UTAUT-PST Scale. *Eurasian Journal of Educational Research*, 55, 21–36.

EK 1- ANKET SORULARI

Demografik Sorular

1) Cinsiyet: Kadın (1) Erkek (2)

2) Yaş:

3) Eğitim Düzeyi: İlk-Ortaokul (1) Lise (2) Lisans (3) Yüksek Lisans (4) Doktora (5)

4) Aylık Gelir Düzeyi: 0-1300 TL (1) 1301-2500 (2) 2501-3700 (3) 3701-5000 (4) 5001+ (5)

5) Bilgisayar Tecrübesi: Bir yıldan az (1) 1 yıl (2) 2 Yıl (3) 3 Yıl (4) 4+ (5)

6) Günlük İnternet Kullanım Süresi: Hiç kullanmıyorum (1) 1-3 Saat (2) 4-5 (3) 6-8 (4) 8+ (5)

7) E-devlet Uygulamalarını Kullanıyor Musunuz?

Evet (1) Hayır (2) Cevabınız hayır ise neden kullanmadığınızı yazar mısınız? (Bu soruyu yanıtlamanız zorunlu değildir)

.....

8) 7. Soruya cevabınız evet ise E-devlet uygulamalarını ne sıklıkla kullanıyorsunuz?

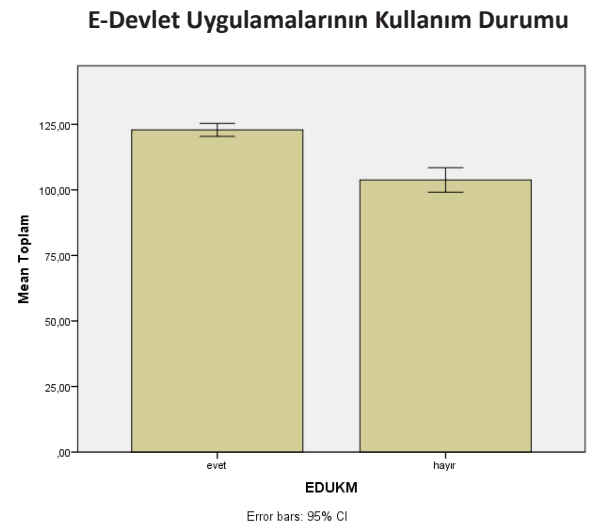
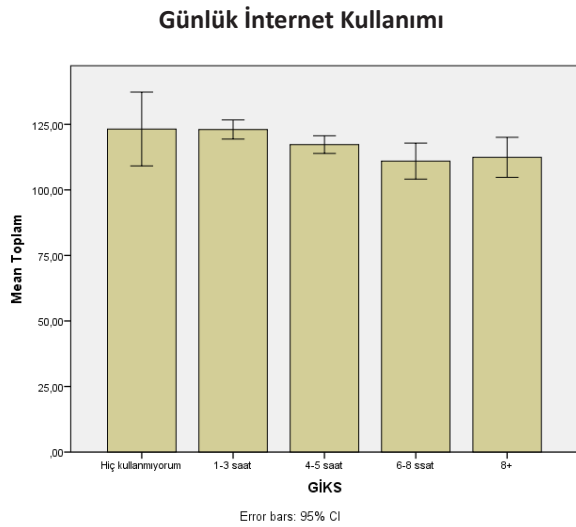
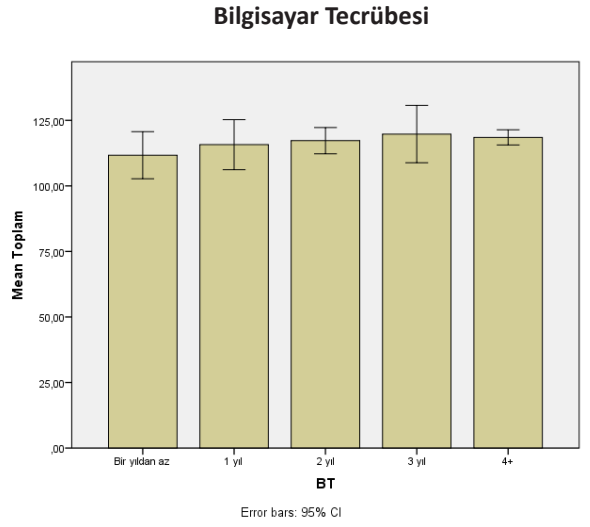
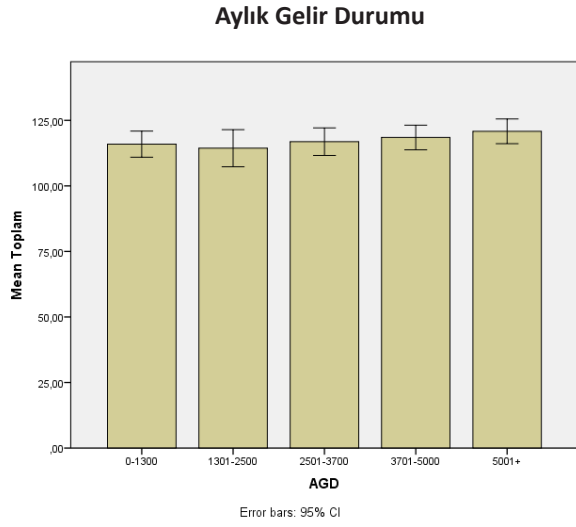
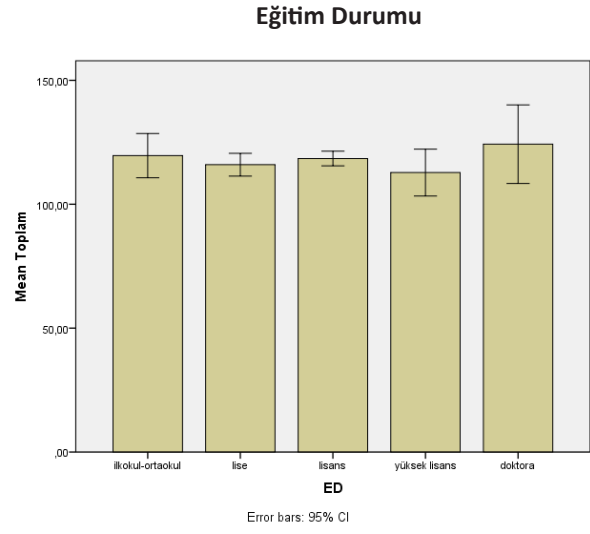
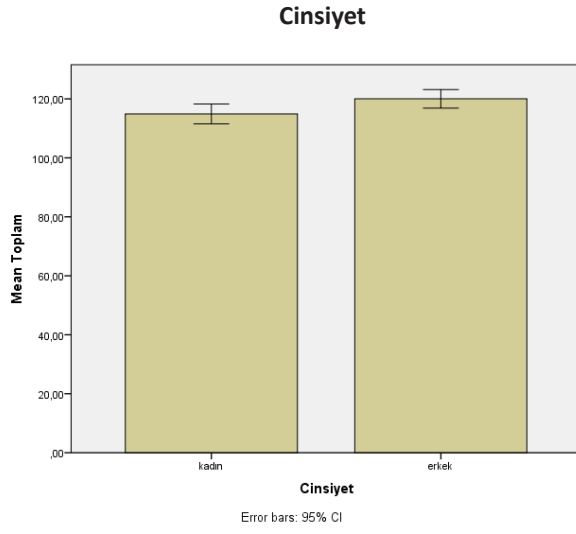
Günde en az bir kere (1) Haftada en az bir kere (2)

Ayda en az bir kere (3) Yılda en az bir kere (4) Kullanmıyorum (5)

SORULAR		EVET		HAYIR		
9)	E-devletin ne olduğunu biliyorum	1		2		
10)	E-devlet uygulamalarını kullanmak için yeterli bilgi ve kaynaklara sahibim					
11)	Daha önce herhangi bir E-devlet sitesini ziyaret ettim					
12)	Türkiye'nin / KKTC'nin E-devlet sistemini ziyaret ettim (bu soru her 2 ülke içinde kendi isimleriyle soruldu)					
5'li Likert Sistemi ile ölçülecek olan bu anket çalışmasında analiz cevapları Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4) ve Kesinlikle Katılıyorum (5) olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda aşağıda bulunan anket sorularına, yanda belirtilen beş şık arasından biri seçilerek cevaplandırmanız istenmektedir. Cevabınızı belli edecek şekilde tik, artı veya çarpı gibi ifade edici şekiller kullanabilirsiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
PERFORMANS BEKLENTİSİ						
13)	E-devlet uygulamalarının kamudaki bürokratik iş yükünü azaltacağını düşünüyorum	1	2	3	4	5
14)	E-devlet uygulamalarının vatandaş ve devlet arasındaki iletişimi artıracığını düşünüyorum					
15)	E-devlet uygulamalarının vatandaşlara işlemlerini gerçekleştirmek için eşit fırsat sağlayacağını düşünüyorum					
16)	E-devlet uygulamalarını kullanmanın daha az hata yapılmasını sağlayacağını düşünüyorum					
17)	E-devlet uygulamalarını kullanmanın normal hayata daha çok zaman ayrılmasına olanak sağlayacağını düşünüyorum					
ÇABA BEKLENTİSİ						
18)	E-devlet uygulamalarını öğrenmek kolaydır					

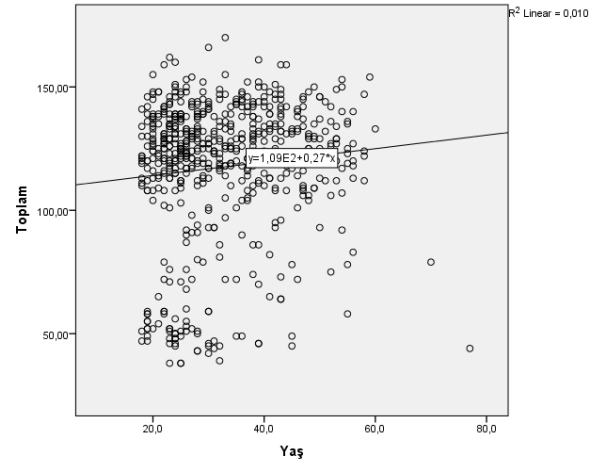
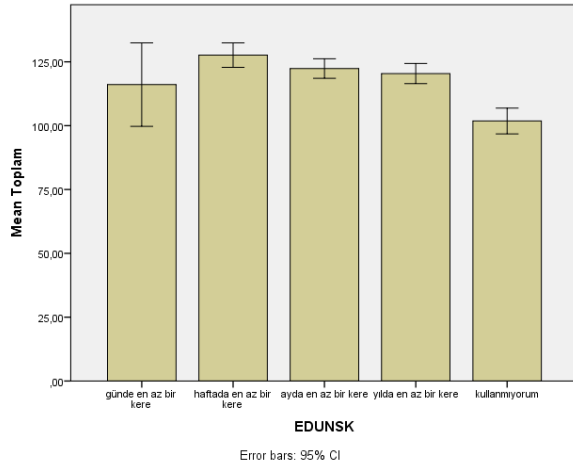
19)	E-devlet uygulamalarının kullanımı kolaydır						
20)	E-devlet uygulamalarının hizmetleri basit ve anlaşılırdır						
21)	E-devlet uygulamalarını kullanmak işlemlerdeki başarı ihtimalini artırır						
KOLAYLAŞTIRICI DURUMLAR							
22)	E-devlet uygulamalarını kullanmak zamandan ve mekândan tasarruf sağlar						
23)	E-devlet uygulamaları devlet dairelerindeki iş yükümü azaltır						
24)	E-devlet uygulamaları ile işlem yapmanın, devlet çalışanları ile yüz yüze hizmet almaktan daha kolay ve masrafsız olduğunu düşünüyorum						
25)	E-devlet uygulamaları vatandaşlara karar verme sürecinde proaktif bir rol oynamaya teşvik eder						
26)	E-devlet uygulamalarında 7/24 işlem yapma olanağına sahibim						
GÜVEN ALGISI							
27)	E-devlet uygulamalarının kişisel verileri koruduğuna inanıyorum						
28)	E-devlet uygulamalarındaki verilerin doğru bilgiler olduğuna inanıyorum						
29)	E-devlet uygulamalarında herhangi oluşabilecek bir problemde haklarımın korunduğuna inanıyorum						
30)	E-devlet uygulamaları yolsuzluk gibi algıları yıktığına inanıyorum						
RİSK ALGISI							
31)	E-devlet uygulamalarında sık sık teknik sorunlar yaşamaktan -işlem yaparken hata vermesi gibi- kaygılanıyorum						
32)	E-devlet uygulamalarında yapmış olduğum bir işlemi geri alamayacağımdan korkuyorum						
33)	E-devlet uygulamalarını kullanırken bilgilerimi yanlış gireceğimden çekiniyorum						
34)	E-devlet uygulamalarında bilgilerimin kaybolacağından endişeleniyorum						
DAVRANIŞSAL TUTUM							
35)	E-devlet uygulamalarını kullanırken kendimi huzursuz hissediyorum						
36)	Zorunlu olan anlarda bile E-devlet uygulamalarını kullanmamayı tercih ediyorum						
37)	E-devlet uygulamalarını kullanırken sıkılıyorum						
KULLANIM NİYETİ							
38)	E-devlet uygulamalarına geçilmesini olumlu buluyorum						
39)	E-devlet uygulamalarının gelecekte iş ve kamu hayatımı olumlu yönde etkileyeceğini düşünüyorum						
40)	E-devlet uygulamalarının hizmet olarak daha çok genişletilmesi gerektiğini düşünüyorum						
41)	Bundan sonraki bütün işlemlerimi E-devlet uygulamaları üzerinden yapmayı düşünüyorum						
42)	E-devlet uygulamalarının kullanımını insanlara teşvik ve tavsiye ederim						
43)	E-devlet uygulamalarını kullanmayı genellikle olumlu buluyorum						
44)	E-devlet uygulamalarını mobil olarak kullanmak isterim						
45)	Elektronik oylamada oy kullanmak isterim						
46)	Elektronik oylama uygulamalarına güvenmem						

EK 2- GRAFİKLER



E-Devlet Uygulamalarının Kullanım Sıklığı

Yaş-Korelasyon – Serpilme Grafiği



EK 3- Homojenlik – Normallik Dağılımları

Eğitim Durumu – Homojenlik

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,439	4	594	,046

Aylık Gelir Durumu – Homojenlik

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,217	4	594	,302

Günlük İnternet Kullanımı – Homojenlik

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
8,591	4	594	,000

İnternet Kullanım Sıklığı – Homojenlik

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
10,104	4	594	,000

Cinsiyet – Normallik Dağılımı

	Cinsiyet	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Toplam	Kadın	,197	289	,000	,849	289	,000
	Erkek	,168	310	,000	,851	310	,000

Eğitim Durumu – Normallik Dağılımı

	ED	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Toplam	İlkokul-ortaokul	,143	41	,033	,920	41	,007
	Lise	,140	136	,000	,926	136	,000
	Lisans	,194	353	,000	,817	353	,000
	Yüksek Lisans	,251	56	,000	,804	56	,000
	Doktora	,258	13	,018	,769	13	,003

Bilgisayar Tecrübesi – Normallik

	BT	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Toplam	Bir yıldan az	,177	54	,000	,875	54	,000
	1 yıl	,176	45	,001	,875	45	,000
	2 yıl	,162	88	,000	,892	88	,000
	3 yıl	,229	29	,000	,811	29	,000
	4+	,200	383	,000	,832	383	,000

Aylık Gelir Durumu Normallik Dağılımı

	AGD	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Toplam	0-1300	,177	145	,000	,848	145	,000
	1301-2500	,191	72	,000	,879	72	,000
	2501-3700	,185	119	,000	,884	119	,000
	3701-5000	,185	135	,000	,838	135	,000
	5001+	,193	128	,000	,800	128	,000

E-Devlet Uygulamalarının Kullanım Durumu – Normallik

	EDUKM	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Toplam	Evet	,212	432	,000	,777	432	,000
	Hayır	,148	167	,000	,949	167	,000

E-Devlet Kullanım Sıklığı – Normallik

	EDUNSK	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Toplam	günde en az bir kere	,289	26	,000	,813	26	,000
	haftada en az bir kere	,220	83	,000	,776	83	,000
	ayda en az bir kere	,231	196	,000	,760	196	,000
	yılda en az bir kere	,181	155	,000	,818	155	,000
	kullanmıyorum	,164	139	,000	,948	139	,000

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).