

**Sosyo-Politik Açıdan Özel Olarak Korunması  
Gereken Kesimlerin E-Devlet Hizmetlerine  
Yönelik Tutumları**

*The Attitudes of The Disadvantaged People  
Towards E-Government Services*

Doç. Dr. Nuray GÖKÇEK KARACA

Doç. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

Ekim/October 2012, Cilt/Vol: 14, Sayı/Num: 4, Page: 7-28  
ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2012.0208.x

**Makalenin on-line kopyasına erişmek için:**

<http://www.isguc.org/?p=article&id=499&vol=14&num=4&year=2012>

**To reach the on-line copy of article:**

<http://www.isguc.org/?p=article&id=499&vol=14&num=4&year=2012>

**Makale İçin İletişim/Correspondence to:**

© 2000- 2012

**"İşGüç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**  
**"İşGüç" Industrial Relations and Human Resources Journal**

Ekim/October 2012, Cilt/Vol: 14, Sayı/Num: 4  
ISSN: 1303-2860, Journal DOI: 10.4026/1303-2860

İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşımına katkıda bulunmaktadır.

İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 'Türkçe' ve 'İngilizce' olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır.

Dergimiz İş,Güç ulusal ve uluslararası birçok indekste taranmaktadır. (Cabells Directory, Ebsco Socindex, Index Islamicus, Index Copernicus, Worldwide Political Science Abstracts, Sociological Abstract, Ulakbim Sosyal Bilimler Veritani, Asos Index)

**Editör/Editor-in-Chief**

Aşkın Keser (Uludağ University)

**Editör Yardımcıları/Co-Editors**

K.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Gözde Yılmaz (Marmara University)

**Uygulama/Design**

Yusuf Budak (Kocaeli University)

**Tarandığı İndeksler**

ASOS INDEX

CABELLS DIRECTORY

EBSCO SOCINDEX

Index ISLAMICUS

Index COPERNICUS

Sociological Abstract

ULAKBİM Sosyal Bilimler Veritani

Worldwide Political Science Abstracts

**Yayın Kurulu / Editorial Board**

Yrd.Doç.Dr.Zerrin Frat (Uludağ University)

Doç.Dr.Aşkın Keser (Uludağ University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Doç.Dr.Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)

Doç.Dr.Gözde Yılmaz (Marmara University)

Dr.Memet Zencirkıran (Uludağ University)

**Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board**

Prof.Dr.Ronald Burke (York University-Kanada)

Assoc.Prof.Dr.Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)

Prof.Dr.Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Adrian Furnham (University College London-İngiltere)

Prof.Dr.Alan Geare (University of Otago- Yeni Zelanda)

Prof.Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)

Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)

Prof.Dr.George Manning (Northern Kentucky University-ABD)

Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Mustafa Özbilgin (Bruner University-UK)

Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.İşık Urla Zeytinoğlu (McMaster University-Kanada)

**Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board**

Prof.Dr.Yusuf Alper (Uludağ University)

Prof.Dr.Veysel Bozkurt (İstanbul University)

Prof.Dr.Toker Dereli (Işık University)

Prof.Dr.Nihat Erdoğan (İstanbul Şehir University)

Prof.Dr.Ahmet Makal (Ankara University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Prof.Dr.Nadir Suğur (Anadolu University)

Prof.Dr.Nursel Telman (Maltepe University)

Prof.Dr.Cavide Uygargil (İstanbul University)

Prof.Dr.Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)

Doç.Dr.Arzu Wasti (Sabancı University)

Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.  
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the outhors.  
The published contents in the articles cannot be used without being cited.

## Sosyo-Politik Açıdan Özel Olarak Korunması Gereken Kesimlerin E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutumları

### *The Attitudes of The Disadvantaged People Towards E-Government Services*

Doç. Dr. Nuray GÖKÇEK KARACA

Doç. Dr. Verda CANBEY ÖZGÜLER

#### Özet

Bu araştırmanın genel amacı, sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken grupların e-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeylerini saptamaktır. Bu genel amaç doğrultusunda, Eskişehir’de sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken grupların e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları ve bu tutumlarının içinde yer aldıkları grup değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma verileri, araştırmacılar tarafından geliştirilen “E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Ölçeği” (EDHYTÖ) ile toplanmıştır. Ölçeğin geliştirilmesi aşamasında 33 madde oluşturulmuş, bu maddeler için madde toplam korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Bu analizler sonucunda anlamlı olduğu görülen 33 maddeye ölçeğin yapı geçerliği için faktör analizi yapılmış, bu analiz sonucunda da 16 maddeden oluşan üç faktörlü ölçek elde edilmiştir. Ölçeğin tümü ve varimax rotasyon sonucu belirlenen iki alt boyut için güvenilirlik katsayıları Cronbach  $\alpha$  formülüyle hesaplanmıştır. Ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla ki-kare testi kullanılmıştır. Araştırma 2010 yılında Eskişehir’de yaşayan sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken, 801 -özürlü, yaşlı, kadın ve genç- kişi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları, ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu ve genel olarak grup ayırımı yapmaksızın sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

**Anahtar Kelimeler:** E-Devlet, Sosyo-Politik Açıdan Özel Olarak Korunması Gereken Kesimler, Bilgi/Bilişim ve İletişim Teknolojileri ve E-Devlet Hizmetleri

#### Abstract

The main objective of this research is to determine the attitude levels of the disadvantaged people –disabled, elderly, young, women- in Eskişehir towards e-government services. To that general objective, this study investigated the attitudes towards e-government services of the disabled people and whether their attitude levels towards e-government services varied meaningfully depending on group variable. The research data was collected through “The Scale of Attitude towards E-Government Services” (SATEGS), developed by the researchers. 33 items were established when developing the scale and item total correlation was calculated. 33 items found to be meaningful as a result of these analyses were then examined by factor analysis for construct validity of the scale and a three-factor scale comprising 16 items was obtained as a result of this analysis. Reliability coefficients for the whole scale and the two sub-dimensions determined by varimax rotation were calculated through Cronbach  $\alpha$  formula. The Chi-Square test was employed to test the construct validity of the scale could be determined. The research was carried out with 801 disabled people - disabled, elderly, young, women- in Eskişehir, Turkey, in the 2010. The findings from this study revealed that the scale was valid and reliable and that generally disadvantaged people’ level of agreement with the attitude statements for e-state services was high regardless of group.

**Keywords:** E-Government, Disadvantaged People, Information and Communication Technologies and E-Government Services.

## 1. GİRİŞ

Bilgi/Bilişim ve İletişim Teknolojileri (BİT) günümüzde ekonomik ve sosyal dönüşüm sürecini hızlandıran temel faktördür. Yeni teknolojilerin etkisi her geçen gün daha çok hissedilmektedir. Enformasyonu ve bilgiyi; saklama, iletme ve kopyalamada zaman ve maliyet avantajı sağlayan BİT, bilgi eksikliklerinden kaynaklanan piyasa başarısızlıkları ve rekabet eksikliklerini en aza indirmektedir. Diğer yandan dünyadaki sosyal ve kültürel mesafeleri azaltırken, politik katılım, demokratik yönetim, birimler arasında hızlı ve etkin bağlantının kurulması ile katılımcı yönetim için fırsatlar da sunmaktadır. Ancak aynı gelişmeler ekonomik gelişme, kalıcı barış, sosyal dönüşüm için zararlı olabilecek özellikleri de bünyesinde barındırmaktadır. BİT gelişmelerinin fiziksel ve teknolojik altyapı bakımından daha üstün durumda bulunan gelişmiş ülkelerde ortaya çıkması fırsatların yanı sıra fırsat eşitsizlikleri yaratmaktadır. Söz konusu fırsat eşitsizliklerinin ortadan kaldırılabilmesi için dünyadaki tüm vatandaşların BİT sahibi olması ve bu teknolojileri etkin bir şekilde kullanabilmesi gerekir. Zira bilgiye erişim önemli bir rekabetçi avantaj sağlamaktadır. Özellikle ekonomik alanda etkilerinin rekabet gücü tartışmaları ile şekillendiği bu yapı içinde, beşeri altyapının da önemli etkisi vardır. Beşeri altyapı, BİT'lerin teknolojik altyapısını oluşturan BİT araç ve gereçleri kadar önemlidir.

Hükümetin BİT kullanımı, çalışanlarla ilişkilerinde BİT kullanımı, BİT altyapısı gibi yönler BİT'in sosyal boyutlarını oluşturmaktadır (Stowers ve Genie, 2003: 245). Kamu kurumlarında internet kullanımı örgütsel bakımdan ve değer zincirinin yaratılmasında etkili olmaktadır. E-devlet konusunda son kullanıcı tercihleri önemlidir (Malvar-McHugh-Cadden, 2004: 69).

BİT araç ve gereçlerine sahip olma/olmama kavramı, "sayısal bölünme" hatta arada oluşan derin farklılıklara vurgu yapacak biçimde "sayısal uçurum" olarak ele alınmaktadır. BİT ile ilgili gelişmelerde top-

lumun tüm kesimlerinin gerek sunulan e-devlet, e-sağlık, e-egitim vb. hizmetlerden etkin olarak yararlanabilmesi gerekse bu alanda e-ticaret, e-iş imkânlarını kullanabilmesi fiziksel ve beşeri altyapı gerektirmektedir. Özellikle günümüzde gittikçe yaygın hale gelen e-devlet hizmetlerinin bireyler tarafından etkin olarak kullanılması, eğitilmiş vatandaşlar gerektirmekte ve onların varlığı ile sağlıklı bir yapıya kavuşabilmektedir. BİT teknolojilerinin yönlendirdiği dünyada bilgiyi özümseme, organize etme, dönüştürme ve iletme becerisine sahip olmak önemlidir. Bilgisayar okur-yazarlığı, bireysel ya da toplumsal olarak karmaşık BİT becerileri ve eğitim fırsatları ile oluşan bilgiyi gerektirir. E-devlet hizmetlerinin yararlananlar bakımından etkinliğinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışma, e-devlet hizmetlerinin niteliğinin artırılmasına yönelik çalışmalara yol gösterici olacaktır.

Gelişmiş batı ülkeleri BİT'i; eğitim, ekonomik ve sosyal faaliyetlerinde ve demokratik süreçlerinde başarılı bir biçimde kullanabilmektedirler (Digitaleconomy, 2000: 3). Gelişmiş ülkelerde nüfusun %25'i, hatta ABD ve İskandinav ülkelerinde %50'si internet nüfusedir. Gelişmekte olan ülkelere ise internet kullanımı bu derece yaygın olmamakla birlikte; bilim adamları, öğretim üyeleri, öğrenciler toplumdaki sıradan vatandaşlardan daha fazla internet erişimi fırsatına sahip olmaktadırlar. Küresel bilgi kaynaklarına erişimde önemli bir araç olan internetin yanı sıra tam metin veri tabanları, e-dergiler gibi kaynaklara ücretsiz erişim imkânlarının da yaygınlaşması özellikle gelişmekte olan ülkelere yararlı olmaktadır (Gates ve Hemingway, 1999: 45).

BİT'in ekonomik ve toplumsal etkileri ile ekonomiler giderek "e-ekonomiye" dönüşmektedir. Sosyal açıdan bakıldığında ise yaşam tarzı, sosyal ilişkiler ve boş zaman tercihleri ile ilgili olarak bir "cyberculture" (siber kültür) ortaya çıkmaktadır. Akupunkturdan zoolojiye farklı konuları içeren milyonlarca web sayfası bulunmaktadır. İnternet nüfusu giderek artmaktadır. Eko-

nomik alandaki etkilerini de aşan biçimde dünya ölçeğinde farklı ülkelerden politik hareketler artmaktadır. Norveçli çevreciler, Avusturyalı sendikacılar, Avrupalı insan hakları savunucuları interneti kullanarak, önemli organizasyonlar düzenlemektedirler. Online sivil katılım artmaktadır. Kadın hareketleri de önemli ölçüde BİT kullanmaktadır (Norris, 2006: 2). Günümüzde geleneksel partiler gerekse geleneksel olmayan politik aktörler teknoloji ve medya ağırlıklı protestolar yapmaktadır. BİT'e dayalı gelişmeler ile politik hareketler, sosyal hareketler önemli dönüşüm geçirmektedir (Scottve Street, 2000: 235).

E-devlet vatandaş ile devlet arasındaki bağlantıyı esaslı olarak değiştirebilecek bir uygulamadır ve buradan da e-vatandaş kavramı ortaya çıkmaktadır. İnsanları sadece bir diğerine ya da e-ticaret yapan pazarlara bağlamakla kalmayan, fikirlerin, tartışmaların, önceliklerin, hizmet ve işlem sonuçlarının alındığı bir ortam e-devlet ortamı olarak tanımlanabilir. E-devlet; kullanımı kolay, tüm vatandaşların erişebileceği, özel ve güvenli, yenilikçi sonuçlara yönelen, işbirlikçi ve maliyet açısından etkili bir yapıda olmalıdır (İnce, 2001).

BİT hizmetleri, daha iyi istihdam için yeni fırsatlar sunulması, BİT ile coğrafi sınırların ve mesafelerin etkisinin en aza indirilmesi gibi genel hedeflere ulaşmaya çalışmaktadır. Daha somut olarak; e-içerme politikası; toplumdaki tüm birey ve grupların BİT erişiminin sağlanması ve e-sağlık, e-devlet, e-öğrenme gibi hizmetlerin geliştirilmesi ile hayata geçirilmektedir. Bilgi ekonomisinin sosyal yönünün gelişmesinde BİT kullanımının önemli olmasından daha çok etkin olarak kullanılması önemlidir. Özellikle kamu tarafından sunulan e-devlet hizmetleri önemli altyapı harcaması gerektiren ve kaynak tüketen yatırımlardır. Bu bağlamda kamu kaynaklarının etkin kullanımı sunulan hizmetlerin etkin kullanımına bağlı olmaktadır.

Sosyo-ekonomik ve kültürel farklılıklar BİT kullanımını yakından etkilemektedir

(Joiner, 2008: 319).

Teknoloji modern toplumun dayanak noktasıdır. Genel olarak teknoloji, özel olarak da bilgisayar kullanımı yaşamın çeşitli boyutlarını etkilemektedir. Çalışma yaşamında da teknoloji önemli rol oynamaktadır. Hatta yaratılan yeni işlerin büyük bölümü teknoloji içerikli olmaktadır. Teknolojik devrim kadınlar ile erkekler arasındaki sayısal uçurumun derinliğini azaltmasına rağmen bu uçurum düşük eğitim düzeylerinde daha yüksektir. Bununla birlikte genç kızlarda bilişim iletişim teknolojilerine duyulan ilgi erkeklerle yakın düzeydedir (Cooper, 2006: 320).

BİT çocuk ve gençler açısından eğitim alanında önemli kullanım alanları sunmaktadır. BİT'e erişim ve kullanımda öğrenciler arasında da cinsiyet farklılıkları bulunmaktadır. Okulda ve okul dışında BİT kullanımını tutumları etkilemektedir (Volman, 2005: 37).

E-devletin gelişim sürecinde erişim ilk sırada gelmektedir. Daha sonra hizmetlerin sağlanması, kurumsal değişim ve teknolojilerin geliştirilmesi gelmektedir.

Avrupa' da 2001 yılı itibariyle en fazla kişi başına BİT harcaması yapan ülke İsviçre'dir. Bunu sırasıyla İsveç, İngiltere, Hollanda, Almanya, Avusturya, İrlanda, İtalya, Portekiz ve Yunanistan izlemektedir.

Yapılan araştırmalar, e-devlet hizmetlerinden yararlanma düzeyinin çok düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Kuşkusuz bu durumun en önemli nedeni, 21. yüzyılın en önemli teknolojik icadı olma özelliğini korumakla birlikte, farklı nüfus gruplarında farklı sayısal bölünme türlerini ortaya çıkaran internet kullanımudur. Daha genel bir ifadeyle BİT'e erişim olanaklarındaki eşitsizliktir. Söz konusu sayısal bölünme türlerinin ortaya çıkışında, internet erişimine sahip olmak kadar, online beceriler, sosyo-ekonomik statü, eğitim, kültür, yaş, yerleşim yeri gibi çok sayıda faktör de etkili olmaktadır (Latimer, 2009: 1025). Bu durum, söz konusu eşitsizliklerden en çok etkilenebileceği varsayılan sosyo-politik açıdan özel olarak

korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerinden yararlanma düzeylerinin ve bu hizmetlere yönelik tutumlarının araştırılması gerekli kılmalıdır. E-devlet hizmetlerinin kullanımının etkinliği değerlendirmek ve sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları saptamak amacıyla yapılan bu çalışma, özellikle sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin etkin bir şekilde e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmelerinin sağlanabilmesi, e-devlet hizmetlerinin kullanım etkinliğinin artırılması ve devletin vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilmesi bakımından büyük önem taşımaktadır. Bu yönüyle sosyo-politik olarak özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının saptanması amacıyla yapılan bu çalışmanın, literatüre ciddi bir katkı sağlayacağı, konuyu daha kapsamlı ve farklı boyutlarda inceleyecek olan araştırmalara kaynaklık edeceği umulmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, aşağıdaki sorulara cevap aranmaya çalışılmıştır:

- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları nasıldır?
- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları içinde yer aldıkları gruba göre farklılık göstermekte midir?

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Çalışma Grubu

Sosyo-politik olarak özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının saptanması amacıyla yapılan bu çalışma, karşılaştırmalı türden ilişkisel tarama modelinde bir alan araştırmasıdır (Karasar, 2000). Araştırma, 2010 yılında Eskişehir'de yaşayan sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken, 801 -özürlü, yaşlı, kadın ve genç- kişiden oluşan çalışma grubu üzerinde gerçekleştirilmiştir. 23 anket ise, yönergeye uygun şekilde

doldurulmadığından analiz dışında tutulmuştur. Buna göre uygulanan toplam 801 anketin 778'inden elde edilen veriler analize dâhil edilmiştir. Katılımcıların %38.4'ü (n=299) genç, %37.4'ü (n=0291) kadın, %12.7'si (n=99) yaşlı ve %11.4'ü (n=89) yaşlıdır. Katılımcıların % 59'unu (n=459) kadınlar, % 41'ini ise (n=319) erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların %64.7'si (504) 25 yaş ve altı, %12.7'si (99) ise 50 yaş ve üzerinde, %10.2'si (80) 26-35 yaş, %9.1'i (71) 36-45 yaş arasında iken, % 2.8'i (22) 46-49 yaş arasındadır. Katılımcıların %65.8'ini (512) bekârlar, %30.5'ini (237) evliler, ve %2'sini (15) ise boşanmış olanlar oluşturmaktadır. Çalışma grubundaki tüm öğrenciler araştırmaya gönüllü katılmışlardır.

### 2.2. Verilerin Toplanması

Araştırmada sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarını saptamak üzere iki bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Anketin birinci bölümü cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum, gibi sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin kişisel, mesleki, sosyal ve ekonomik özellikleri ile BİT ve internet kullanımına ilişkin özelliklerine ve e-devlet hizmetlerinden yararlanmalarına ilişkin 20 sorudan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümü ise, sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının saptanmasına yönelik 33 tutum ifadesinden oluşmaktadır. Söz konusu tutum ifadeleri oluşturulurken, öncelikle bilişim teknolojileri, internet ve e-devlet hizmetleri ile ilgili alanyazın taranarak, yurtdışında ve yurtiçinde konuyla ilgili yapılan alan araştırmaları ve çeşitli hizmetlerin etkinliğine ilişkin tutum ölçekleri gözden geçirilmiştir.

Bilişim teknolojileri, internet ve e-devlet hizmetleri ile ilgili alanyazının taranması sonucu hazırlanan tutum ölçeği, dil bakımından bir uzman tarafından incelenmiştir. Kapsam geçerliği açısından ise üniversitelerde görev yapan alan uzmanlarının görüş-

lerine başvurulmuştur. Alan uzmanlarının görüşleri doğrultusunda, gerekli düzeltmeler yapılarak, sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarını belirlemek için geliştirilen veri toplama aracının deneme formu, son şeklini almıştır. Veri toplama aracının geçerlik ve güvenilirlik analizinin yapılabilmesi için hazırlanan veri toplama aracı deneme formu, ön deneme grubu olarak çalışma grubu dışında kalan ve genç grubunda yer alan 2010-2011 öğretim yılında Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde okuyan 42 katılımcıya uygulanmıştır.

Ölçekte yer alacak maddelerin ayırt ediciliği, madde-toplam korelasyon katsayısının .20 değerinin üzerinde olması ölçütü esas alınarak değerlendirilmiştir (Tavşancıl ve Keser, 2002). Ölçekte bulunan maddelerin ayırt ediciliğini değerlendirmek amacıyla yapılan madde analizi sonuçları incelendiğinde; ölçekteki maddelerin tamamının madde-toplam korelasyonunun .20'nin üzerinde olduğu saptanmıştır. Bu bulgu ölçekteki 33 tutum ifadesinin her birinin ayırt edici özelliğe sahip olduğunu göstermektedir. Tüm ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach  $\alpha$ =.87 olarak bulunmuştur. Bu değerler, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ön deneme sonucunda maddelerin gayet iyi anlaşıldığı, ancak çok az sayıda maddenin ifade değişikliği gerektirdiği anlaşılmıştır. İfade değişikliği gerektiren maddeler değiştirilerek veri toplama aracına son şekli verilmiştir.

Ön deneme grubuna uygulanıp son şekli verilen "E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Ölçeği" (EDHYTÖ), 33 maddeden oluşmaktadır. Maddelerin 10'u e-devlet hizmetlerinin ortaya çıkış nedenleri ve gerekliliğine, 8'i e-devlet hizmetlerinin niteliği: avantaj ve dezavantajlarına, 8'i e-devlet hizmetlerinden yararlanmaya ve 7'si de e-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılmasına yöneliktir. Araştırma verileri, 33 maddelik EDHYTÖ'nün araştırmaya dâhil edilen 801 sosyo-politik açıdan

özel olarak korunması gereken kişiye uygulanmasıyla toplanmıştır. Ancak daha önce değinildiği üzere, 23 anket yönergeye uygun şekilde doldurulmadığından analiz dışında tutulmuştur.

### 2.3. Verilerin Analizi

Araştırmada, tutum maddelerine verilecek tepkiler için 5'li dereceleme tercih edilmiştir. Cevaplayıcılardan ölçekte yer alan her bir tutum ifadesini "kesinlikle katılmıyorum – katılmıyorum – kararsızım – katılıyorum – kesinlikle katılıyorum" gibi beş kategoriden biriyle sınıflaması istenmiştir. Her cevaplayıcı için toplam puanın elde edilebilmesi için, en olumlu kategoriye 5 puan, en olumsuz kategoriye 1 puan verilerek toplanan cevaplar 1–5 arasında puanlanmıştır (Turgut, 1977: 10, 11).

Veriler toplandıktan sonra, ölçeğin yapı geçerliğini test etmek için, analize dâhil edilen 778 kişiden elde edilen veriye faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, ölçme aracının yapısını aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir araya toplayarak ölçmeyi az sayıda faktör ile açıklamayı amaçlayan bir istatistiksel tekniktir (Büyüköztürk, 2002: 117; Balcı, 1997: 298). Faktör analizine çok çeşitli amaçlarla başvurulabilir (Baykul, 2000: 389). Bu araştırmada Faktör analizi ölçeğin yapısını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Faktör analizi sonunda elde edilen varyans oranları ne kadar yüksek olursa, ölçeğin faktör yapısı da o kadar güçlü olmaktadır (Gorsuch, 1974; Lee ve Comrey, 1979. Akt. Tavşancıl ve Keser, 2002: 87). Sosyal bilimlerde %40 ile %60 arasında değişen varyans oranları yeterli kabul edilmektedir (Scherer-Wiebe Luther-Adams, 1988. Akt. Tavşancıl ve Keser, 2002: 87). Aynı yapıyı ölçmeyen maddelerin ayıklanmasında; maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerlerinin yüksek olmasına ve maddelerin tek bir faktörde yüksek, diğer faktörlerde ise düşük yük değerine sahip olmasına dikkat edilerek, maddelerin faktör yüklerinin en az .45 ve tek faktör altında yer alması (maddenin

iki ayrı faktör altında yüksek faktör yükü alması durumunda farkın en az .10 olması) ölçütleri (Büyüköztürk, 2002: 118, 119) esas alınmıştır. Faktör analizinde aynı yapıyı ölçmeyen maddelerin ayıklanmasında; maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerlerinin .45'in üstünde olmasına dikkat edilmiştir. Bu ölçütlere göre, Temel Bileşenler Analizi Uygulanan 33 maddeden varyansları düşük olan ve faktör yükleri .45'in altında olan 1, 3, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 ve 26. maddeler ölçekten çıkarılmış ve geriye 16 madde kalmıştır.

Temel Bileşenler Analizi uygulanan 16

madde öz değeri 1.00'dan büyük olan 3 faktör altında toplanmaktadır. EDHYTÖ üç faktörlü olduğu için, faktörlerin kendileriyle yüksek ilişki veren maddeleri bulmaları ve daha kolay yorumlanabilmeleri amacıyla varimax tekniği uygulanarak rotasyon işlemi yapılmıştır (Büyüköztürk, 2002: 120). EDHYTÖ'nün faktör yapılarını incelemek amacıyla uygulanan varimax rotasyon sonucu ölçekteki maddelerin madde-toplam korelasyon katsayıları, temel bileşenler analizi sonuçları ve dört faktördeki yük değerleri Tablo 1'de verilmiştir.

Faktörler, maddelerin içerdiği anlamlar

**Tablo 1**

Varimax Rotasyon Sonucu Ölçekteki Maddelerin Madde-Toplam Korelasyon Katsayıları, Temel Bileşenler Analizi Sonuçları ve Üç Faktördeki Yük Değerleri

Sıra No	Madde No	Madde-Toplam Korelasyonu	Faktör Ortak Varyansı	Faktör-1 Yük Değeri	Rotasyon Sonrası Yük Değeri		
					Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
1	M2	.53	.49	.59	.19	.63	.24
2	M4	.45	.47	.50	.17	.67	.02
3	M5	.52	.52	.57	.18	.68	.16
4	M6	.44	.59	.49	.07	.76	.06
5	M9	.58	.57	.63	.19	.69	.24
6	M10	.53	.50	.59	.20	.65	.18
7	M16	.53	.74	.61	.20	.18	.82
8	M17	.61	.73	.68	.27	.27	.76
9	M18	.56	.60	.64	.32	.20	.68
10	M27	.47	.42	.54	.63	.16	.03
11	M28	.65	.61	.72	.72	.20	.24
12	M29	.59	.57	.67	.71	.22	.11
13	M30	.54	.47	.62	.64	.14	.21
14	M31	.62	.66	.70	.76	.10	.25
15.	M32	.62	.64	.70	.77	.14	.18
16.	M33	.65	.63	.72	.73	.20	.22
Açıklanan Varyans Toplam = % 57.55 Faktör-1 = % 24.51 Faktör-2 = % 19.61 Faktör-3 = % 13.43 Cronbach $\alpha$ = .89							



dikkate alınarak adlandırılmaya çalışılmıştır. Birinci faktöre, “E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılmasına Yönelik Politikalara Karşı Tutumlar”; ikinci faktöre, “E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine İlişkin Tutumlar” ve üçüncü faktöre ise, “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya İlişkin Tutumlar” adı verilmiştir.

Ölçekte bulunan maddelerin ayırt ediciliğini değerlendirmek amacıyla yapılan madde analizi sonuçları incelendiğinde, madde-toplam korelasyonlarının .44 ile .65 arasında yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu bulgu, 16 tutum ifadesinin her birinin ayırt edici özelliğe sahip olduğunu göstermektedir. Tüm ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach  $\alpha=.89$  olarak bulunmuştur. “E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılmasına Yönelik Politikalara Karşı Tutumlar” olarak adlandırılan birinci faktörde bulunan maddelerin ayırt ediciliğini değerlendirmek amacıyla yapılan madde analizi sonuçları incelendiğinde, her madde için hesaplanan madde-toplam korelasyon katsayısı .51-.71 arasında değişmektedir. Birinci faktörün güvenilirlik katsayısı Cronbach  $\alpha=.87$ ’dir. “E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine İlişkin Tutumlar” olarak adlandırılan ikinci faktörde bulunan maddelerin ayırt ediciliğini değerlendirmek amacıyla yapılan madde analizi sonuçları incelendiğinde ise, her madde için hesaplanan madde-toplam korelasyon katsayısı .41-.59 arasında değişmektedir. İkinci faktörün güvenilirlik katsayısı Cronbach  $\alpha=.77$ ’dir. “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya İlişkin Tutumlar” olarak adlandırılan üçüncü faktörde bulunan maddelerin ayırt ediciliğini değerlendirmek amacıyla yapılan madde analizi sonuçları incelendiğinde, her madde için hesaplanan madde-toplam korelasyon katsayısı .56-.67 arasında değişmektedir. Üçüncü faktörün güvenilirlik katsayısı Cronbach  $\alpha=.78$ ’dir. Bu değerler ölçeğin güvenilir olduğunun bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

Araştırmada EDHYTÖ ile toplanan verilerin taşıdığı ölçme bilgisi, sınıflama ölçeği

düzeyinde olduğu için buna uygun istatistik ölçüler hesaplanmış ve verilere parametrik olmayan istatistikî testler uygulanmıştır (Aiken, 1997). Bu bağlamda, sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kişilerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının saptanması amacıyla ölçekteki her madde için verdikleri tepkiler ölçeğin tümü ve alt boyutlar bazında ortanca ve mod kullanılarak değerlendirilmiştir. Daha sonra sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kişilerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının içinde yer aldıkları grup, internete erişim olanağı ve e-devlet hizmetlerinden yararlanma biçimi değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği ise Ki-kare istatistiği ile test edilmiştir (Gren, Salkind ve Akey, 1997, s. 406). İki sınıflamalı değişken arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için “İki Değişken İçin Ki-Kare Testi” kullanılmaktadır (Büyüköztürk, 2002).

Bu analizler sırasında, anlamlılık testine ilişkin sonuçların doğru yorumlanması için beklenen değeri 5’ten küçük olan gözenek sayısının toplam gözenek sayısının %20’sini aşmaması kuralına uyulmuştur (Büyüköztürk, 2002). Söz konusu kural gereği, beklenen değerin 5’ten küçük olduğu gözenekleri azaltmak amacıyla, maddelere verilen tepki kategorileri beşten üçe indirilerek analizler tekrarlanmıştır. Bu istatistiksel işlem sırasında karşılaştırmaların anlamlılığını sınımda .05 düzeyi esas alınmıştır.

Araştırmada yapılan tüm analizlerde anlamlılık düzeyi, .05 kabul edilmiş, daha yüksek düzeyde anlamlı olanlar da ilgili tablolarda belirtilmiştir. Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kişilerden toplanan verilerin çözümlenmesinde SPSS 15.00 istatistik paket programı kullanılmıştır.

### 3. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu kısımda, araştırmanın amacı doğrultusunda cevap aranan sorulara ilişkin elde edilen bulgular iki başlık altında incelenerek yorumlanmıştır.

Tablo 2

Araştırmaya Dâhil Edilen Sosyo-Politik Açıdan Özel Olarak Korunması Gereken Kesimlerin E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Düzeyleri

E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Maddeleri	Özürü		Yaşlı		Kadın		Genç		Genel	
	Ort	Mod	Ort	Mod	Ort	Mod	Ort	Mod	Ort	Mod
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

### 3.1. Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları nasıldır?

Araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeylerine ait betimsel istatistikler ise, Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2’de görülebileceği üzere, araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin hem genel olarak ve hem de gruplar bazında e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Araştırma ile belirlenen bu sonucun, Saruç (2007) tarafından yapılan “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma” adlı araştırmanın bulgularıyla da bir paralellik gösterdiği gözlenmiştir. Zira vatandaşların e-devlete yönelik hizmet algılarının saptanması amacıyla yapılan bu çalışmada, katılımcıların e-devlete yaklaşımlarının olumlu olduğu saptanmıştır.

Araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerine katılma düzeyleri yüksek olmakla birlikte, araştırma sonuçları gruplar arasında söz konusu katılım düzeyi bakımından farklılıklar olduğunu da ortaya koymaktadır.

Tablo 2’ye göre, araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerinden görece olarak en çok katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla şunlardır:

- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşlara bilgi-işlem teknoloji kullanma becerisinin kazandırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum”
- “Kamu kurumlarının web sitelerini güvenilir bulduğum ölçüde sağladığı hizmetlerden yararlanmayı isterim”
- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından

bilgi-işlem teknolojisine erişim olanaklarının güçlendirilmesinin önemli olduğunu düşünüyorum”.

Yine Tablo 2’ye göre, araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerinden görece olarak en az katıldıkları üç tutum ifadesi ise sırasıyla şunlardır:

- “Kamu hizmetlerinin E-Devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerektiğini düşünüyorum”
- “E-Devlet uygulamalarının kamu hizmetlerindeki kaliteyi arttırdığını düşünüyorum”
- “Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojisini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı olumsuz etkilediğini düşünüyorum”.

Tablo 2’ye göre, araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimler arasında görece olarak en çok katıldıkları tutum ifadeleri bakımından ciddi farklılıklar söz konusudur. Nitekim özürülülerin görece olarak en çok katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla;

- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşlara bilgi-işlem teknoloji kullanma becerisinin kazandırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum”
- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından bilgi-işlem teknolojisine erişim olanaklarının güçlendirilmesinin önemli olduğunu düşünüyorum”
- “E-devlet hizmetlerinden kullanım kolaylığı sağladığı ölçüde yararlanırım”

ifadeleri iken, yaşlıların görece olarak en çok katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla;

- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşlara bilgi-işlem teknoloji

kullanma becerisinin kazandırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum”

- “Kamu kurumlarının web sitelerini güvenilir bulduğum ölçüde sağladığı hizmetlerden yararlanmayı isterim”
- “Vatandaşların E-Devlet hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmalarını sağlamak bakımından bilgi ve iletişim teknolojisini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların ortadan kaldırılması gerektiğini düşünüyorum.”

ifadeleridir. Aynı şekilde kadınların görece olarak en çok katıldıkları üç tutum ifadesi;

- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşlara bilgi-işlem teknoloji kullanma becerisinin kazandırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum”
- “Kamu kurumlarının web sitelerini güvenilir bulduğum ölçüde sağladığı hizmetlerden yararlanmayı isterim”
- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından bilgi-işlem teknolojisine erişim olanaklarının güçlendirilmesinin önemli olduğunu düşünüyorum”

ifadeleri iken, gençlerin görece olarak en çok katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla;

- “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşlara bilgi-işlem teknoloji kullanma becerisinin kazandırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum”
- “Kamu kurumlarının web sitelerini güvenilir bulduğum ölçüde sağladığı hizmetlerden yararlanmayı isterim”
- “E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin vatandaşlara hızlı bir şekilde ulaştırılması bakımından gerekli olduğunu düşünüyorum”

ifadeleridir. Bu sonuçlar incelendiğinde, kadınların görece olarak en çok katıldıkları üç tutum ifadesi bakımından, genel katego-

riyle benzer özellikler gösterdikleri görülmektedir. Ayrıca araştırma sonuçları, herhangi bir ayırım yapmaksızın tüm grupların, "E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşlara bilgi-işlem teknoloji kullanma becerisinin kazandırılmasının önemli olduğunu düşünüyorum" ifadesine katılma düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bunun dışında, özürülüler ile kadınların "E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından bilgi-işlem teknolojisine erişim olanaklarının güçlendirilmesinin önemli olduğunu düşünüyorum" ifadesine; genç, yaşlı ve kadınların "Kamu kurumlarının web sitelerini güvenilir buldukları ölçüde sağladığı hizmetlerden yararlanmayı istiyorum" ifadesine katılma düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Araştırma sonuçları diğer gruplardan farklı bir şekilde, yaşlıların "Vatandaşların e-devlet hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmalarını sağlamak bakımından bilgi ve iletişim teknolojisini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların ortadan kaldırılması gerektiğini düşünüyorum" ifadesine katılma düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Yine araştırma sonuçlarına göre, gençler diğer gruplardan farklı bir şekilde "E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin vatandaşlara hızlı bir şekilde ulaştırılması bakımından gerekli olduğunu düşünüyorum" ifadesine katılma düzeyleri yüksektir.

Araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimler arasında görece olarak en çok katıldıkları tutum ifadeleri bakımından olduğu gibi, görece olarak en az katıldıkları tutum ifadeleri bakımından da ciddi farklılıklar söz konusudur. Nitekim özürülülerin görece olarak en az katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla;

- "E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşların demokratik işleyişe katılımının artırılmasına dönük politikaların hayata geçirilmesi gerektiğini"

düşünüyorum"

- "Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerekli olduğunu düşünüyorum"
- "Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojisini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı olumsuz etkilediğini düşünüyorum"

ifadeleri iken, yaşlıların görece olarak en az katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla;

- "E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerindeki kaliteyi arttırdığını düşünüyorum"
- "Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerekli olduğunu düşünüyorum"
- "Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojisini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı olumsuz etkilediğini düşünüyorum"

ifadeleridir. Aynı şekilde kadınların görece olarak en az katıldıkları üç tutum ifadesi;

- "Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerekli olduğunu düşünüyorum"
- "E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerindeki kaliteyi arttırdığını düşünüyorum"
- "E-devlet hizmetlerinin devletin işleyişi bakımından önemli olduğunu düşünüyorum"

ifadeleri iken, gençlerin görece olarak en az katıldıkları üç tutum ifadesi sırasıyla;

- "Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerekli olduğunu düşünüyorum"
- "Vatandaşların bilgi ve iletişim tekno-

lojisini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı olumsuz etkilediğini düşünüyorum”

- “E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerindeki kaliteyi arttırdığını düşünüyorum”

ifadeleridir. Bu sonuçlar incelendiğinde, kadınlar gibi gençlerin de görel olarak en az katıldıkları üç tutum ifadesi bakımından da genel kategoriyle benzer özellikler gösterdiği görülmektedir. Ayrıca araştırma sonuçları, herhangi bir ayırım yapmaksızın tüm grupların, görel olarak “Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerekli olduğunu düşünüyorum” ifadesine katılma düzeylerinin düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Yine engelli, genç ve yaşlıların görel olarak “Kamu hizmetlerinin e-devlet uygulamaları ile sağlanmasının daha açık ve şeffaf bir kamu yönetimi için gerekli olduğunu düşünüyorum” ifadesi ile birlikte “Vatandaşların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım konusunda yaşadıkları zorlukların e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı olumsuz etkilediğini düşünüyorum” ifadesine katılma düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Bunun dışında, özür-lülerin “E-devlet hizmetlerinden yararlanmanın yaygınlaştırılması bakımından vatandaşların demokratik işleyişe katılımının artırılmasına dönük politikaların hayata geçirilmesi gerektiğini düşünüyorum” ifadesine; genç, yaşlı ve kadınların “E-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerindeki kaliteyi arttırdığını düşünüyorum” ifadesine katılma düzeyleri düşüktür. Ayrıca kadınların E-devlet hizmetlerinin devletin işleyiş bakımından önemli olduğunu düşünüyorum” ifadesine katılma düzeylerinin de düşük olduğu görülmektedir.

Yukarıda değinilen tutum ifadelerinin dışında, gerek “E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılması” ile “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya” ve gerekse de “E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine” dair olsun e-devlet hizmetlerine yönelik

tutum ifadelerine katılma düzeyleri bakımından araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimler arasında farklılık olmadığı görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bu bulgular, araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin grup ayırımı yapmaksızın gerek “E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılması”, “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya” yönelik tutum ifadelerine ve gerekse “E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine” yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinin çok yüksek düzeyde olduğunu, ancak “E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılması” ve “E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya” yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinin “E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine” yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinden daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulguya göre, grup ayırımı yapmaksızın özür-lü, yaşlı, kadın ve gençlerin hepsinin genel olarak e-devlet hizmetlerini gerekli görmekle birlikte, kendileri açısından gerekliliği belirleyici unsur olmamalarına bağlı olarak, e-devlet hizmetlerinin kullanım etkinliğinin artırılması ile e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı daha önemli buldukları sonucuna ulaşılabilir.

E-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeyleri bakımından özür-lü, yaşlı, kadın ve gençler karşılaştırıldığında, yaşlıların e-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeylerinin özür-lü, kadın ve gençlerin tutum düzeylerinden yüksek olduğu görülmektedir.

### **3.2. Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları içinde yer aldıkları gruba göre farklılık göstermekte midir?**

Araştırmaya katılan sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kişilerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının içinde yer aldıkları gruba göre farklılık gösterip göstermediği ya da içinde yer alınan grup ile ilişkili olup olmadığına ilişkin kare testi sonuçları Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3

İçinde Yer Alınan Grup Bakımından Sosyo-Politik Açıdan Özel Olarak Korunması Gereken Kişilerin E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutumlarına ilişkin Ki-Kare Testi Sonuçları

Mad. No	Grup	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
1	Özürlü	1 %1.1	13 %14.6	16 %18.0	43 %48.3	16 %18.0	89 %100
	Yaşlı	0 %0	0 %0	7 %7.1	65 %65.7	27 %27.3	99 %100
	Genç	8 %2.7	26 %8.7	32 %10.7	170 %56.9	63 %21.1	299 %100
	Kadın	3 %1.0	9 %3.1	27 %9.3	191 %65.6	61 %21.0	291 %100
	Toplam	12 %1.5	48 %6.2	82 %10.5	469 %60.3	167 %21.5	778 %100
	$\chi^2=41.464$ sd=12 p=.000*						
2	Özürlü	6 %6.7	5 %5.6	19 %21.3	42 %47.2	17 %19.1	89 %100
	Yaşlı	0 %0	5 %5.1	19 %19.2	55 %55.6	20 %20.2	99 %100
	Genç	16 %5.4	24 %8.0	88 %29.4	121 %40.5	50 %16.7	299 %100
	Kadın	3 %1	24 %8.2	81 %27.8	137 %47.1	46 %15.8	291 %100
	Toplam	25 %3.2	58 %7.5	207 %26.6	355 %45.6	133 %17.1	778 %100
	$\chi^2=25.914$ sd=12 p=.011**						
3	Özürlü	2 %2.2	8 %9.0	4 %4.5	51 %57.3	24 %27	89 %100
	Yaşlı	0 %0	1 %1	11 %11.1	64 %64.6	23 %23.2	99 %100
	Genç	12 %4.0	13 %4.3	40 %13.4	145 %48.5	89 %29.8	299 %100
	Kadın	2 %0.7	7 %2.4	27 %9.3	167 %57.4	88 %30.2	291 %100
	Toplam	16 %2.1	29 %3.7	82 %10.5	427 %54.9	224 %28.8	778 %100
	$\chi^2=32.203$ sd=12 p=.001*						
4	Özürlü	2 %2.2	13 %14.6	16 %18	35 %39.3	23 %25.8	89 %100
	Yaşlı	4 %4	4 %4	23 %23.2	49 %49.5	19 %19.2	99 %100
	Genç	12 %4	25 %8.4	80 %26.8	109 %36.5	73 %24.4	299 %100
	Kadın	4 %1.4	23 %7.9	83 %28.5	132 %45.4	49 %16.8	291 %100
	Toplam	22 %2.8	65 %8.4	202 %26.0	325 %41.8	164 %21.1	778 %100
	$\chi^2=23.645$ sd=12 p=.023**						

Mad. No	Grup	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
5	Özürlü	-	5 %5.6	14 %15.7	48 %53.9	22 %24.7	89 %100
	Yaşlı	-	1 %1	7 %7.1	63 %63.6	28 %28.3	99 %100
	Genç	-	30 %10	57 %19.1	142 %47.5	70 %23.4	299 %100
	Kadın	--	7 %2.4	42 %14.4	176 %60.5	66 %22.7	291 %100
	Toplam	-	43 %5.5	120 %15.4	429 %55.1	186 %23.9	778 %100
	<b><math>\chi^2=34.038</math> sd=9 p=.000*</b>						
6	Özürlü	2 %2.2	5 %5.6	19 %21.3	46 %51.7	17 %19.1	89 %100
	Yaşlı	0 %0	1 %1	14 %14.1	63 %63.6	21 %21.2	99 %100
	Genç	8 %2.7	22 %7.4	75 %25.1	135 %45.2	59 %19.7	299 %100
	Kadın	2 %0.7	16 %5.5	67 %23	155 %53.3	51 %17.5	291 %100
	Toplam	12 %1.5	44 %5.7	175 %22.5	399 %51.3	148 %19	778 %100
	<b><math>\chi^2=21.091</math> sd=12 p=.049**</b>						
7	Özürlü	-	8 %9	11 %12.4	45 %50.6	25 %28.1	89 %100
	Yaşlı	-	0 %0	5 %5.1	63 %63.6	31 %31.3	99 %100
	Genç	-	19 %6.4	38 %12.7	137 %45.8	105 %35.1	299 %100
	Kadın	-	5 %1.7	30 %10.3	159 %54.6	97 %33.3	291 %100
	Toplam	-	32 %4.1	84 %10.8	404 %51.9	258 %33.2	778 %100
	<b><math>\chi^2=27.577</math> sd=9 p=.001*</b>						
8	Özürlü	-	8 %9.0	11 %12.4	53 %59.6	17 %19.1	89 %100
	Yaşlı	-	0 %0	6 %6.1	67 %67.7	26 %26.3	99 %100
	Genç	-	23 %1.7	37 %12.4	167 %55.9	72 %24.1	299 %100
	Kadın	-	11 %3.8	34 %11.7	158 %54.3	88 %30.2	291 %100
	Toplam	-	42 %5.4	88 %11.3	445 %57.2	203 %26.1	778 %100
	<b><math>\chi^2=21.191</math> sd=9 p=.012**</b>						

Mad. No	Grup	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
9	Özürlü	-	8 %9.0	9 %10.1	46 %51.7	26 %29.2	89 %100
	Yaşlı	-	1 %1.0	5 %5.1	69 %69.7	24 %24.2	99 %100
	Genç	-	33 %11	48 %16.1	139 %46.5	79 %26.4	299 %100
	Kadın	-	12 %4.1	31 %10.7	169 %58.1	79 %27.1	291 %100
	Toplam	-	54 %6.9	93 %12	423 %54.4	208 %26.7	778 %100
	$\chi^2=33.935$ $sd=9$ $p=.000^*$						
10	Özürlü	2 %2.2	9 %10.1	23 %25.8	38 %42.7	17 %19.1	89 %100
	Yaşlı	0 %0	3 %3.0	12 %12.1	68 %68.7	16 %16.2	99 %100
	Genç	11 %3.7	29 %9.7	71 %23.7	124 %41.5	64 %21.4	299 %100
	Kadın	4 %1.4	15 %5.2	68 %23.4	139 %47.8	65 %22.3	291 %100
	Toplam	17 %2.2	56 %7.2	174 %22.4	369 %47.4	162 %20.8	778 %100
	$\chi^2=32.957$ $sd=12$ $p=.001^*$						
11	Özürlü	-	4 %4.5	22 %24.7	45 %50.6	18 %20.2	89 %100
	Yaşlı	-	0 %0	10 %10.1	62 %62.6	27 %27.3	99 %100
	Genç	-	24 %8	71 %23.7	119 %39.8	85 %28.4	299 %100
	Kadın	-	13 %4.5	43 %14.8	154 %52.9	81 %27.8	291 %100
	Toplam	-	41 %5.3	146 %18.8	380 %48.8	211 %27.1	778 %100
	$\chi^2=33.754$ $sd=9$ $p=.000^*$						
12	Özürlü	4 %4.5	9 %10.1	20 %22.5	40 %44.9	16 %18	89 %100
	Yaşlı	0 %0	1 %1	9 %9.1	69 %69.7	20 %20.2	99 %100
	Genç	10 %3.3	16 %5.4	60 %20.1	132 %44.1	81 %27.1	299 %100
	Kadın	3 %1	11 %3.8	60 %20.6	156 %53.6	61 %21	291 %100
	Toplam	17 %2.2	37 %4.8	149 %19.2	397 %51	178 %22.9	778 %100
	$\chi^2=37.838$ $sd=12$ $p=.000^*$						



Mad. No	Grup	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
13	Özürlü	2 %2.2	5 %5.6	14 %15.7	49 %55.1	19 %21.3	89 %100
	Yaşlı	0 %0	1 %1	6 %6.1	66 %66.7	26 %26.3	99 %100
	Genç	12 %4	18 %6	64 %21.4	129 %43.1	76 %25.4	299 %100
	Kadın	2 %2.7	19 %6.5	44 %15.1	144 %49.5	82 %28.2	291 %100
	Toplam	16 %2.1	43 %5.5	128 %16.5	388 %49.9	203 %26.1	778 %100
	$\chi^2=35.993$ sd=12 p=.000*						
14	Özürlü	2 %2.2	6 %6.7	17 %19.1	44 %49.4	20 %22.5	89 %100
	Yaşlı	0 %0	1 %1	5 %5.1	65 %65.7	28 %28.3	99 %100
	Genç	12 %4	11 %3.7	61 %20.4	126 %42.1	89 %29.8	299 %100
	Kadın	2 %2.7	7 %2.4	33 %11.3	151 %51.9	98 %33.7	291 %100
	Toplam	16 %2.1	25 %3.2	116 %14.9	386 %49.6	235 %30.2	778 %100
	$\chi^2=43.915$ sd=12 p=.000*						
15	Özürlü	-	3 %3.4	11 %12.4	57 %64	18 %20.2	89 %100
	Yaşlı	-	1 %1	14 %14.1	53 %53.5	31 %31.3	99 %100
	Genç	-	19 %6.4	54 %18.1	145 %48.5	81 %27.1	299 %100
	Kadın	-	8 %2.7	30 %10.3	155 %53.3	98 %33.7	291 %100
	Toplam	-	31 %4	109 %14	410 %52.7	228 %29.3	778 %100
	$\chi^2=22.378$ sd=9 p=.008*						
16	Özürlü	0 %0	4 %4.5	6 %6.7	48 %53.9	31 %34.8	89 %100
	Yaşlı	0 %0	0 %0	2 %2	62 %62.6	35 %35.4	99 %100
	Genç	11 %3.7	13 %4.3	51 %17.1	110 %36.8	114 %38.1	299 %100
	Kadın	3 %1	7 %2.4	24 %8.2	144 %49.5	113 %38.8	291 %100
	Toplam	14 %1.8	24 %3.1	83 %10.7	364 %46.8	293 %37.7	778 %100
	$\chi^2=50.563$ sd=12 p=.000*						

\*p&lt;.01 \*\*p&lt;.05

Tablo 3 incelendiğinde, sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kişilerin içinde yer aldıkları gruba göre ölçekteki "16" maddenin tamamında yer alan ifadelerle katılma düzeylerinde, anlamlı ( $p < .01$  ve  $p < .05$ ) bir farklılık çıkmıştır. Sonuçlara göre, içinde buldukları grup bakımından sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken gruplardan yaşlılar ile kadınların e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarının özürü ve gençlere göre daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Geliştirilen "E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Ölçeği" (EDHYTÖ) yoluyla Eskişehir'de sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarını saptamak ve bu tutumlarının içinde yer aldıkları grup, değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini araştırmak amacıyla yapılan bu araştırmanın bulgu ve yorumlarına dayalı olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

- Araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin hem genel olarak ve hem de gruplar bazında e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerine katılma düzeyleri yüksektir. Ayrıca araştırma sonuçları, araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken grupların e-devlet hizmetlerine yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinde farklılıklar olduğunu da ortaya koymaktadır. Nitekim e-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeyleri bakımından özürü, yaşlı, kadın ve gençler karşılaştırıldığında, yaşlıların e-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeylerinin özürü, kadın ve gençlerin tutum düzeylerinden yüksek olduğu görülmektedir.
- Araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları; içinde yer aldıkları grup

değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Nitekim içinde buldukları grup bakımından sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken gruplardan yaşlılar ile kadınların e-devlet hizmetlerine yönelik tutumları özürü ve gençlere göre daha yüksek düzeydedir.

- Araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin, grup ayırımı yapmaksızın alt boyuttaki "E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılması", "E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya" yönelik tutum ifadelerine ve gerekse "E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine" yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinin çok yüksek düzeyde olduğunu, ancak "E-Devlet Hizmetlerinin Kullanım Etkinliğinin Artırılması" ve "E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanmaya" yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinin "E-Devlet Hizmetlerinin Gerekliliğine" yönelik tutum ifadelerine katılma düzeylerinden daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulguya göre, grup ayırımı yapmaksızın özürü, yaşlı, kadın ve gençlerin hepsinin genel olarak e-devlet hizmetlerini gerekli görmekle birlikte, kendileri açısından gerekliliğin belirleyici unsur olmamasına bağlı olarak, e-devlet hizmetlerinin kullanım etkinliğinin artırılması ile e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı daha önemli buldukları sonucuna ulaşılabilir.

Bu araştırmanın bulgularına ve sonuca dayalı olarak araştırmaya dâhil edilen sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerine yönelik olumlu tutum geliştirmelerini sağlayıcı ve bu bağlamda karşılaştıkları olumsuz koşulların iyileştirilebilmesi için şu önerilerde bulunulabilir:

- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin internet, BİT ve e-devlete yönelik olumlu tutum ge-

liştirmelerini sağlayıcı ve güdülenme düzeylerini arttırıcı önlemler alınmalıdır.

- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerinden yararlanmalarının nedenleri araştırılmalı ve onların e-devlet hizmetlerinden yararlanmalarını sağlayıcı önlemler alınmalıdır.
- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin BİT, internet ve e-devlet konusundaki teorik bilgilerini arttırıcı ve edindikleri bilgileri uygulayabilecekleri ortamlar oluşturulmalıdır. Bu konuda eğitim programları ve hizmet içi eğitim programları açılmalı ve söz konusu programların yürütümü konusunda devlet ile sivil toplum kuruluşlarının desteği alınmalıdır. Ayrıca mevcut eğitim programları da yeniden yapılandırılmalıdır. Zira araştırma bulguları ile de desteklendiği üzere, araştırma kapsamındaki bireylerin önemli bir kısmının internet ve e-devlet hizmetlerinden bizzat kendileri yararlanamayıp başkalarının yardımına başvurmaktadır. Oysaki e-devlet hizmetlerinin kullanımında BİT'i etkin kullanabilen bireylerin varlığı, bilgi toplumu gelişmelerini yakalayabilmek için önemlidir. E-devlet hizmetleri gibi BİT'e dayalı olarak gelişen e-ticaret, e-iş gibi uygulamaları etkin kullanabilen bireylerin yetiştirilmesi için de uygulanan eğitim programlarının yeniden yapılandırılması, bilgi toplumu olabilmenin kaçınılmaz sonucudur.
- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet hizmetlerinden gerektiği gibi yararlanabilmeleri için internete erişim olanakları arttırılmalı ve e-devlet hizmetlerinden yararlanmayı özendirici düzenlemeler yapılmalıdır.
- Sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimlerden özellikle

özürlülerin e-devlet hizmetlerinden yararlanmalarını kolaylaştırıcı teknolojik yenilikler yapılmalı, bu bağlamda gerekli teknolojik tasarımlarda farklı özürlü grupları dikkate alınmalıdır.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar, ölçeğin çalışma grubundan elde edilen veriler için geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu araştırmanın kapsamı, farklı illerde sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken tüm kesimleri kapsayacak şekilde benzer özelliklerde, farklı gruplarda güvenilirlik ve geçerlik çalışmalarının yinelenmesi ve yapılan analizlerin karşılaştırılması özellikle faktör yapı geçerliğini belirlenebilmesi açısından önemlidir. Bu bakımdan "E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Ölçeği" (EDHYTÖ) farklı illerde ve sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken tüm gruplarda kullanılarak araştırmalar yapılmalı ve elde edilen sonuçlar bu araştırmanın sonuçları ile karşılaştırılmalıdır. Ayrıca grup karşılaştırması analizlerinin aynı ve farklı gruplarda e-devlet hizmetlerine yönelik tutumlarla ilişkili meslek, aylık ortalama gelir düzeyi, internet erişim yeri, internet kullanımının gerekliliğine inanma düzeyi, bilgisayar kullanma deneyimi ve kamu kurumlarındaki işlemleri gerçekleştirme biçimi gibi değişkenlerle de yapılması önerilebilir.

Bu çalışmada geliştirilen "E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutum Ölçeği"nin, sosyo-politik açıdan özel olarak korunması gereken kesimler dışında, farklı grupların ve kişilerin e-devlet hizmetlerine yönelik tutum düzeylerinin saptanması amacıyla kullanılabilmesi de mümkündür.

Yapılan açıklamalar bağlamında, araştırma sonuçlarının, BİT kullanımı eğitimi eksikliğinden ve yetersizliğinden kaynaklanan e-devlet kullanımında etkinsizliğin önlenmesine yönelik politikaların geliştirilmesinde yol gösterici olacağı umulmaktadır. Bu bağlamda Eskişehir ili örneğinde e-devlet hizmetlerinin kullanımının etkinliği değerlendirmek ve sosyo-politik olarak özel olarak korunması gereken kesimlerin e-devlet

hizmetlerine yönelik tutumları saptamak amacıyla yapılan bu araştırma;

- Hükümetlerin BİT yatırım kararlarına,
- Hükümetlerin ve sivil toplum kuruluşlarının bilişim eğitim politikalarına,
- Şirketlerin BİT ürünlerini pazarlama politikalarına
- Hükümetlerin BİT bağlamındaki sosyal politikalarına,
- Devletin "e-Türkiye Dönüşüm Projesi" çerçevesinde e-devlete yönelik politikalarına,
- BİT ile ilgili yasal düzenlemelere,
- E-devlet sitelerinin geliştirilmesine,
- Etkin e-devlet kullanımında e-vatandaşın rolünün öneminin kavranmasına dönük mücadelelere ve hizmet içi eğitimlere

bir veri kaynağı sağlayacak ve yön verecektir. Ayrıca araştırma sonuçlarının bilgi toplumu/e-dönüşüm alanında çalışan araştırmacılara, ulusal ve uluslararası literatüre ciddi bir katkı sağlaması beklenmektedir.

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Aiken, L. R., (1997). Questionnaires and Inventories: Surveying Opinions and Assessing Personality. NJ: John Wiley & Sons.
- Balcı, A. (1997). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler (Gözden geçirilmiş ve ilave edilmiş 2. baskı). Ankara: 72 TDFO Bilgisayar-Yayıncılık.
- Baykul, Y. (2000). Eğitimde ve Psikolojide Ölçme: Klasik Test Teorisi ve Uygulaması. Ankara: ÖSYM Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Veri Analizi El Kitabı (1. Baskı), Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Cooper, J. (2006). The Digital Divide: The Special Case of Gender. Journal of Computer Assisted Learning, 22, 320-334.
- Digitaleconomy (2000). Modelling The Digital Economy. <http://www.digitaleconomy.gov/define.html> (Erişim Tarihi: 13.02.2001).
- Gates, B. ve Hemingway, C. (1999). Dijital Sınır Sistemiyle Düşünce Hızında Çalışmak. (Çeviren:Ali Cevat Akkoyunlu). İstanbul.
- Gorsuch, R. L. (1974). Factor Analysis. Philadelphia: Saunders.
- Gren, S. B., Salkind, N.J. ve Akey, T. M., (1997). Using SPSS for Windows: Analyzing and Understanding Data. NJ: Prentice-Hall.
- İnce, N. M. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. [http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/e-devlet\\_mayis\\_2001.pdf](http://www.edevlet.net/raporveyayinlar/e-devlet_mayis_2001.pdf) (Erişim Tarihi: 07.05.2001).
- Joiner, R. (2008). Gender and Information Communication Technology. Journal of Computer Assisted Learning, 22, 317-319.

- Karasar, N., (2000). Bilimsel Araştırma Yöntemi. 10. Baskı. Ankara: Nobel Yayın ve Dağıtım.
- Lee, H. B. ve Comrey, A. L. (1979). Distortions in a Commonly Used Factor Analytic Procedure, *Multivariate Behavioral Research*, 14, 301-321.
- Latimer, C. (2009). Understanding The Complexity of The Digital Divide in Relation to Quality of House Campaign Websites in The United States. *New Media&Society*, 11, 1023-1040.
- Malvar, R.-McHugh, M. ve Cadden, C. (2004). The Potential of Internet Technologies: Insights From The Public Sector. *New Technology. Work and Employment*, 19(1), 63-75.
- Norris, P. (2006). Digital Divide, <http://ksghome.harvard.edu/~pnorris/Books/Digital%20Divide.htm> (Erişim Tarihi: 09.02.2006).
- Saruç, N. T. (2007). E-Devlet Hizmetlerinden Yaralanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Ampirik Bir Çalışma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 9, (1), 191-214.
- Scherer, Robert F., Wiebe, F. A., Luther, D. C. ve Adams, J. S. (1988). Dimensionality of Coping: Factor Stability Using the Ways of Coping Questionnaire, *Psychological Reports*, 62, 763-770.
- Stowers, L. ve Genie, N. (2003). Information Technology and its Social Dimensions, *Public Administration Review*, 63(2), 243-246.
- Tavşancıl, E. ve Keser, H. (2002). İnternet Kullanımına Yönelik Likert Tipi Bir Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi, *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 79-100.
- Turgut, M. F. (1977). Tutumların Ölçülmesi, *Eğitimde Ölçme Teknikleri Ders Notu*, No:7.
- Volman, M. vd. (2005). New Technologies. New Differences. Gender and Ethnic Differences in Pupils' Use of ICT in Primary and Secondary Education, *Computer&Education*, 45, 35-55.

