

## **TÜRKİYE’DE YEREL YÖNETİMLERDE YÖNETİCİLERİN E-DEVLETİ BENİMSEMESİ: AMPİRİK BİR ANALİZ\***

Fatih GÜRSES†

### **Özet**

E-Devlet, günümüzde kamu yönetiminde yükselişe geçmiş olgulardan biridir. Türkiye artık bir tercih olmaktan çıkan bu olguya kayıtsız kalamamış ve özellikle 2000’li yıllardan itibaren Avrupa Birliğine uyum sürecinin de etkisiyle e-devlet proje ve uygulamalarına hız vermiştir. Bununla birlikte, e-devlet sadece teknik değil, sosyolojik ve psikolojik bir olgudur. E-Devletin başarısı için sarf edilen bu çok boyutlu çabaların sonuç vermesi ve büyük yatırımlar yapılan e-devlet projelerinden arzu edilen sonuçların alınabilmesi için e-devletin kullanıcılar tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Çalışmanın amacı, Bursa Büyükşehir Belediyesi örneği bağlamında, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) ölçeğinden yararlanarak, Türkiye’de yerel yönetimlerde yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörleri analiz etmektir. Ampirik araştırmanın bulgularına göre, performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki faktörlerinin yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri üzerinde herhangi bir anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Yine, yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri ile kullanım davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bununla birlikte, kolaylaştırıcı koşullar faktörü yöneticilerin e-devleti kullanım davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**Anahtar Kelimeler:** E-Devlet, Yerel Yönetimler, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi, Yapısal Eşitlik Modeli, Türkiye

### **CITY MANAGERS’ ADOPTION OF E-GOVERNMENT IN LOCAL GOVERNMENT IN TURKEY: AN EMPIRICAL ANALYSIS**

### **Abstract**

Today, e-government is becoming an increasingly important phenomenon in public administration. Turkey has not been indifferent to this phenomenon which is no longer an option; and with the impact of European Union accession period especially since 2000s, Turkey has accelerated the e-government projects and applications. Nonetheless, the e-government phenomenon is not only technical but also sociological and psychological one as well. In order to get the desired results from the multi-dimensional efforts for successful implementation of e-government and from big investments on e-government projects, the e-government should be adopted by its users. Within this context, the aim of this study is, with the help of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), to analyze the factors effective on the adoption of the e-government by the city managers in local governments in Turkey in the case of Bursa Metropolitan Municipality. According to the results of the empirical research, performance expectancy, effort expectancy and social influence had no significant effect on city managers’ behavioral intention to use the e-government. Moreover, there was no significant relationship between the behavioral intention and usage behavior to use the e-government for the city managers. However, the facilitating conditions factor had a positive and significant impact on the e-government usage behavior of the city managers.

**Keywords:** E-Government, Local Governments, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, Structural Equation Model, Turkey

### **Giriş**

Kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin imkanlarından yararlanmayla ilgili bir olgu olan e-devlet, pek çok gelişmekte olan ülkede olduğu gibi Türkiye’de de, kamu yönetiminin ve onun bir parçası görünümünde olan yerel yönetimlerin kronikleşen problemlerine çözüm getirme

\* Bu çalışmanın hazırlanmasında yazarının “Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Yöneticiler ve Vatandaşlar Perspektifinden E-Devlet’in Benimsenmesi: Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği” adlı doktora tezinden yararlanılmıştır.

† Arş. Gör. Dr., Uludağ Üniversitesi, İnegöl İşletme Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, fatihgurses@uludag.edu.tr

potansiyeli bulunduğu gerekçesiyle ülke gündemine girmiştir (Sobacı, 2012: 4). Vatandaş ile devlet arasındaki ilişkide devlet tarafını temsilen vatandaşa en yakın kurumlar olarak karşımıza çıkan yerel yönetimler, başta vatandaşların talepleri olmak üzere çeşitli süreçlerin yönlendirmesiyle e-devlet üzerine gün geçtikçe daha fazla odaklanma ihtiyacı hissetmektedir. Bu bağlamda, 2000'li yıllardan bu yana merkezi yönetimin yerel yönetimlere yönelik başlattığı birçok proje ve uygulama sonuç vermiş, başta belediyeler olmak üzere Türkiye'de yerel yönetim kurumları arasında e-devlet belli ölçüde bir yaygınlık kazanmıştır. Bugün Türkiye'deki yerel yönetimler arasında öne çıkan birimler olan belediyelerin e-devlet uygulamaları alanında da öne çıktığı gözlenmektedir. Bu anlamda, Türkiye'de birçok belediyenin e-devlet hizmetlerinde birinci basamak olarak kabul edilen bilgilendirme aşamasına denk düşen hizmetlerin sunumunu gerçekleştirdiği, yeterli olmamakla birlikte, etkileşim hizmetleri, online işlem hizmetleri ve siyasal katılım gibi alanlarda da günden güne artan bir e-varlık tesis etme yolunda ilerlediği gözlenmektedir.‡

Yerel yönetim kuruluşları açısından yukarıda anıldığı şekliyle bir e-varlık tesisi e-devletin yaygınlaştırılması bakımından önemli bir girişim olarak görülebilir. Bununla birlikte, Türkiye'de yerel yönetimlerde e-devlet uygulamalarının başarıya ulaşabilmesi için başta yerel yöneticiler olmak üzere yerel yönetim personelinin bu yeni hizmet sunma biçimini içselleştirmesi, başka bir deyişle e-devleti benimsemesi gerekmektedir. Nitekim, e-devlet sadece teknik değil, aynı zamanda sosyolojik ve psikolojik bir olgudur (Gürses-Çınar, 2017: 462). Bu bağlamda, yerel yönetim kuruluşları temsilcilerinin devreye alınan yeni e-devlet uygulamalarını kendi iç dünyalarında nasıl değerlendirdiklerinin ortaya çıkarılması elzemdir.

Kurumların planlama, karar alma ve iletişim süreçlerinde kullanılan BİT temelli yatırımlar doğası gereği riskli yatırımlardır. Kurumlarda kağıt tabanlı iş süreçlerinin aksine BİT araçlarını kullanmak, özellikle de uzmanların ve yöneticilerin çeşitli donanım ve yazılım ürünleri ile doğrudan etkileşim içerisine girmesini zorunlu kılmaktadır. Ancak, son kullanıcılar önemli performans artışları yaratması beklenen bilgi sistemlerini kullanmak istemeyebilirler. İnsanların bilgi sistemlerini neden kullanmayı benimseyip neden reddettiğini anlamak ise, bilgi sistemleri araştırmalarında ispatı zor konulardan birisidir (Davis vd., 1989).

E-Devlet literatüründe son dönemde gerçekleştirilen çalışmalarda e-devletin benimsenmesi konusunun hayli revaçta olduğu gözlenmektedir (Gürses-Çınar, 2017: 462). Türkiye özelinde e-devlet literatürü değerlendirildiğinde ise e-devletin benimsenmesi meselesinin halen yeterince ilgi görmediği ortadadır. Öte yandan, son kullanıcıların e-devlet uygulamalarını neden benimseyip, neden benimsemeyi reddettiğini anlamak e-devlet uygulamalarından beklenen yararın gerçekleşmesine katkı sağlayacak ve yönetimlere ihtiyaca uygun ve kullanıcı dostu e-uygulamalar ve e-hizmetler tesis etme fırsatı sunacaktır. Bu bağlamda, bu çalışmada e-devlet uygulamalarının birincil muhatapları pozisyonunda bulunan yerel yönetim personelinin e-devleti benimsemeleri konusu üzerinde durulacaktır.

Çalışmanın amacı, Bursa Büyükşehir Belediyesi (BBB) örneği bağlamında, Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) ölçeğinden hareketle, Türkiye'de yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerinde etkili olan faktörleri analiz etmektir. Bu bağlamda, çalışmada öncelikle e-devletin benimsenmesine ilişkin literatür ele alınmış; devamında ise söz konusu literatürde öne çıkan bir model görünümünde olan BTKKT'den hareketle Bursa örneğinde yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerine etki eden faktörlerin neler olduğuna ilişkin ampirik bir araştırmaya yer verilmiştir. Çalışmada, BTKKT ölçeğinde yer alan performans beklentisi,

‡ E-Katılım uygulamaları için bkz. Sobacı ve Altınok, 2011 ve Karkin ve Çalhan, 2011; E-Demokrasi uygulamaları için bkz. Engin ve Gürses, 2014; M-Devlet uygulamaları için bkz. Gürses ve Engin, 2016; Web 2.0 uygulamaları için bkz. Engin, Gürses ve İğdeli, 2016.

çaba beklentisi, sosyal etki, kolaylaştırıcı koşullar bağımsız değişkenleri ile davranışsal niyet ve gerçek kullanım (kullanma davranışı) bağımlı değişkenlerinden yararlanılarak geliştirilen hipotezler, teorik modelleri analiz etme noktasında önemli avantajlara sahip bir istatistiksel yöntem olan yapısal eşitlik modeli kullanılarak test edilmiştir.

## **1. Teorik Arka Plan**

Şeffaflık, hesapverebilirlik ve devlete güvenin artması; maliyetlerin azaltılması ve ekonomik gelişmeye katkı; verimlilik ve hizmet kalitesinin artırılması; kamu hizmetlerinde süreklilik ve 7/24 hizmet imkanı; kamu hizmetlerine erişilebilirliğin artması; hata oranlarının en aza indirilmesi; politika oluşturma süreçlerinin iyileştirilmesi; kamu hizmetlerine katılımın ve demokrasi düzeyinin artması gibi pek çok alanda kamu yönetimleri için fayda sağlama potansiyeli bulunan e-devletin, başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi noktasında bir takım teknik, sosyolojik ve psikolojik faktörlerin devreye girdiği ifade edilebilir. Söz konusu faktörlere e-devlet literatüründe pek çok çalışmada yer verilmiştir (infoDev, 2002; İnce, 2001; Alshehri-Drew, 2010; Sobacı, 2012; OECD, 2001; Kösecik ve Karkın, 2004; Ndou, 2004). Bu bağlamda, lider inisiyatifi ve bürokratik direnç; uyum sorunu; teknolojik altyapı ve teknolojik dizayn; mahremiyet ve güvenlik; e-devlet uygulamalarının maliyeti ve e-hizmetlerin fiyatlandırılması gibi pek çok faktör e-devletin başarısı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Başka bir ifadeyle, e-devletin başarıya ulaşabilmesi adına yukarıda anılan kritik başarı faktörlerinin yerine getirilmesi gerekmektedir.

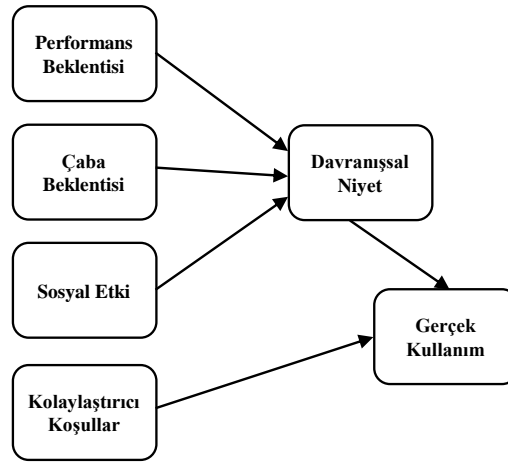
Söz konusu başarı faktörleri içerisinde yer alan “lider inisiyatifi ve bürokratik direnç”, “uyum sorunu” ve “mahremiyet ve güvenlik” gibi faktörlerin doğrudan örgüt kültürü ve bireyle alakalı olduğu açıkça anlaşılmaktadır. Her ne kadar genel kabul kamu personelinin kamu yararını gözetmeye kendiliğinden meyilli ve istekli olacağı yönünde olsa da kamu personeli bazı psikolojik faktörlerin etki ve yönlendirmesiyle her zaman için kamu menfaati yönünde hareket edemeyebilir. Başka bir ifadeyle, kamu yönetimi üst aklının e-devletten beklentisi ne kadar yüksek ve e-devlete atfettiği önem ne kadar büyük olursa olsun kamu personeli her zaman bu beklenti doğrultusunda hareket edemeyebilir ve e-devleti benimseyemeyebilir. Bu durum, hali hazırda kamu yönetiminin bir parçası görünümünde olan fakat merkezden uzak, merkezi yönetimle hiyerarşik bağı sınırlı olan ve seçimle iş başına gelen temsilcileri/yöneticileri bulunan kuruluşlar olan yerel yönetimler personeli için daha fazla geçerli olabilmektedir. Bu bağlamda, söz konusu durumun izahı için, yerel yönetimlerde yöneticilerin e-devleti benimsemeleri üzerinde etkisi olan faktörlerin neler olduğunun bilinmesi önemli hale gelmektedir ki ancak o zaman yerel yöneticilerin e-devleti içselleştirmesi ve benimsemesi adına doğru girişimlerde bulunabilmek mümkün olacaktır.

E-Devletin benimsenmesi literatürü esasen sosyal psikoloji ve teknoloji alanındaki benimseme literatüründen beslenmektedir. Bu bağlamda, ilgili literatürde Gerekçeli Eylem Teorisi (GET) (Fishbein-Ajzen, 1975), Planlı Davranış Teorisi (PDT) (Ajzen, 1991), Yeniliklerin Yayılımı Teorisi (YYT) (Moore-Benbasat, 1991) ve Sosyal Bilişsel Teori (SBT) (Compeau-Higgins, 1995) gibi sosyal psikolojide var olan benimseme teorileri ve teknoloji hususi alanı için geliştirilmiş Teknoloji Kabul Modeli (TKM) (Davis-Bagozzi-Warshaw, 1989) ve geliştirilmiş versiyonları (TKM2, TKM3) (Venkatesh-Davis, 2000; Venkatesh-Bala, 2008), Kişisel Bilgisayar Kullanım Modeli (KBKM) (Thompson-Higgins-Howell, 1991), Motivasyonel Model (MM) (Davis-Bagozzi-Warshaw, 1992) Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (BTKKT) (Venkatesh vd., 2003) gibi teori ve modelleri kullanarak gerçekleştirilmiş pek çok çalışma bulunmaktadır. E-Devletin benimsenmesini konu edinen ampirik çalışmalarda PDT, YYT, TKM ve geliştirilmiş versiyonları tek başına ve birlikte olmak üzere çokça kullanılmıştır. İlgili literatürdeki son dönem çalışmalarda ise entegre bir model olan BTKKT'nin kullanımı revaçtadır.

BTKKT, TKM'nin kullanıcı davranışlarını açıklamada yetersiz kaldığı ve modelin öngörü kapasitesinin artırılmasının zor olduğu yönündeki eleştiriler üzerine Venkatesh ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir (Yang vd., 2012: 130). BTKKT GET, TKM, MM, PDT, TKM ve PDT Birleştirilmiş Modeli, KBKM, YYT ve SBT olmak üzere literatürdeki sekiz benimseme teori ve modelinin birleşiminden meydana gelen bir entegre model görünümündedir (Venkatesh vd., 2003: 425).

BTKKT performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar adı verilen dört bağımsız değişken ile davranışsal niyet ve gerçek kullanım adı verilen iki bağımlı değişkenden meydana gelen bir modeldir. BTKKT'ye göre, davranışsal niyet performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkeleri tarafından belirlenmekteyken; kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyet kullanım davranışı üzerinde doğrudan etkiye sahiptir (bkz. Şekil 1):

**Şekil 1:** Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi



**Kaynak:** Venkatesh vd., 2003: 447.

E-Devlet bağlamında değerlendirilecek olursa kullanıcılar için (Venkatesh vd., 2003: 447-453):

- Performans beklentisi, e-devleti kullanmaları durumunda iş performanslarında bir artış ve iyileşme olacağını düşünmeleri;
- Çaba beklentisi, e-devleti kullanmanın kendileri için kolay olacağını, e-devleti kullanmayı öğrenmek için çok fazla çaba sarf etmek durumunda kalmayacaklarını düşünmeleri;
- Sosyal etki, fikirlerine önem verdikleri ve yakın çevresindekilerin e-devleti kullanmaları durumunda bunun kendileri için de e-devleti kullanma adına olumlu bir referans olacağını düşünmeleri;
- Kolaylaştırıcı koşullar ise, e-devlet kullanımı noktasında kullanıcının kendisini bilgili ve tecrübe sahibi hissetmesi, e-devletin onun eski iş düzeniyle uyumlu olduğunu düşünmesi ve e-devleti kullanmada yaşadığı zorluklara karşı yardım alacağı mekanizmaların bulunduğuna inanması olarak anlaşılabilir.

BTKKT'deki kolaylaştırıcı koşullar değişkeni PDT'deki davranışsal kontrol algısı, KBKM'deki kolaylaştırıcı durumlar ve YYT'deki uyumluluk değişkenlerinden meydana gelmektedir. Buna göre; davranışsal kontrol algısı, bireyin önceki tecrübelerinden hareketle bir davranışı yerine getirmesinin kolaylığı ve zorluğuna dayalı olarak sahip olduğunu düşündüğü yeterliliğe dair algıdır (Ajzen, 1991: 188). Kolaylaştırıcı durumlar, kişinin kullanım esnasında

içinden çıkamadığı bir durum olduğunda kendisine yardım edebilecek veya teknik destek alabilecek birini bulabileceğine ve kullanım ile ilgili özel talimatlar veya rehberlik olanağının bulunması durumunda teknolojiyi kullanmaya yönelik tavrının ne olacağına dair algısıdır (Thompson-Higgins-Howell, 1991: 129). Uyumluluk ise, bir yeniliğin, potansiyel kullanıcıların değerleri, ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleriyle uyumlu olup olmadığı yönündeki algısıdır (Moore-Benbasat, 1991: 195).

BTKKT, çeşitli sınırlılıklarına rağmen ilgili literatürde kullanımı giderek yaygınlaşan bir teoridir. İyi bir entegre model olması; gerçek dünyadan geniş bir veri seti ile test edilmiş olması; alandaki en kabul görmüş model olan TKM'ye kolaylaştırıcı koşullar ve sosyal etki gibi iki önemli değişkeni ilave etmesiyle üstünlük sağlaması (Im-Hong-Kang 2011:2) ve diğer teori ve modellerle kıyaslandığında daha yüksek bir açıklayıcılık oranına (%70) sahip olması (Venkatesh vd., 2003: 425) gibi gerekçelerden hareketle yerel yöneticilerin e-devlet benimsenmeleri üzerine etki eden faktörlerin neler olduğunu belirlemeyi amaç edinen bu çalışmada da BTKKT'den yararlanılmıştır.

## **2. Ampirik Araştırma**

### **2.1. Araştırmanın Amacı**

Büyük kamu yatırımları gerektiren ve karşılığında da kendisinden büyük beklentiler içerisine girilen e-devlet olgusu sadece teknik bir mesele değil; aynı zamanda sosyolojik ve psikolojik bir meseledir. Bu bakımdan, e-devletin başarıya ulaşabilmesi için hedef kitlenin söz konusu e-devlet uygulamalarını içselleştirmesi ve benimsemesi gerekmektedir (Sobacı, 2012: 32; Gürses-Çınar, 2017: 462). Bu bağlamda, bu çalışma e-devlet uygulamalarının birincil muhatabı konumunda bulunan kamu personelinin e-devlet benimsenmeleri üzerine etki eden faktörlerin neler olduğunu ortaya koymayı amaç edinmiştir.

### **2.2. Araştırmanın Metodolojisi**

Çalışmada kullanılan veri toplama aracı, Venkatesh ve arkadaşlarının (2003) BTKKT ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanmasıyla elde edilmiştir. Söz konusu ölçek, yedili likert tipi sorulardan oluşan ve birden fazla faktörü içeren bir ölçek olup, katılımcılara 11.11.2015–17.11.2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Ölçekte katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin sorular ve çeşitli faktörler altında yer alan 22 adet likert tipi soru yer almaktadır.

**Tablo 1:** Ankete Katılan Yöneticilerin Belediyelere Göre Dağılımı

	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
<b>Büyükşehir Bel.</b>	16	10,3
<b>Gemlik</b>	6	3,9
<b>Gürsu</b>	7	4,5
<b>İnegöl</b>	14	9,0
<b>Karacabey</b>	8	5,2
<b>Mudanya</b>	9	5,8
<b>Mustafakemalpaşa</b>	8	5,2
<b>Nilüfer</b>	19	12,3
<b>Orhangazi</b>	9	5,8
<b>Osmangazi</b>	31	20,0
<b>Yıldırım</b>	28	18,1
<b>Toplam</b>	155	100,0

Araştırma evreninin Bursa Büyükşehir Belediyesi olarak belirlendiği çalışmada, evrenin Bursa olarak belirlenmesinde veri toplama kolaylığı gibi pratikten kaynaklanan nedenler etkili olmuştur. Örneklemen belirlenmesinde, Saruhan ve Özdemirci (2011: 142)'nin evrendeki birey sayısının bilinmediği durumda geçerli olan  $n = t^2 \cdot p/q / \alpha^2$  formülünden yararlanılmış ve buna

göre araştırmaya dahil edilmesi gereken minimum örneklem sayısı 138 olarak hesaplanmıştır. Örneklem homojenliğini temin için öncelikle katmanlı (tabakalı) örnekleme metodu, devamında ise kotalı örnekleme metodundan birlikte yararlanılmıştır. Buna göre, belediyelerden kaç adet katılımcı seçileceği noktasında (büyükşehir belediyesi yöneticilerine %10'luk bir kontenjan ayrıldıktan sonra) ilçe nüfusları belirleyici olmuştur. Tablo 1'den ankete katılan belediye yöneticilerinin çalıştıkları belediyelere göre dağılımı görülebilir. Sorunlu anket formları da ayıklandıktan sonra son durum itibarıyla 155 adet anket formu analize tabi tutulmuştur.

Çalışmada hipotez testi için, “yapısal eşitlik modeli - YEM” (structural equation modeling) kullanılmıştır. YEM çalışmalarında modelin bütününe ilişkin değerlendirme yapabilmek için Uyum İyiliği Ölçütleri (Goodness of Fit Measures) kullanılmaktadır (Şimşek, 2007: 13). Yapısal eşitlik çalışmalarında bu ölçütlerden en çok kullanılanları Ki-Kare/Serbestlik Derecesi (CMIN/DF), İyilik Uyum İndeksi (GFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)'dür (Ayyıldız ve Cengiz, 2006: 77). Yapısal eşitlik çalışmalarında uyum iyiliği değerleri beklenen sonuçları vermediğinde ise düzeltme indekslerine (modification indices) başvurulmaktadır. Aşağıda Tablo 2'de her bir uyum iyiliği ölçütü için kabul değerlerine yer verilmektedir.

**Tablo 2:** Uyum İyiliği Ölçütleri İçin Kabul Değerleri

	<b>CMIN/DF</b>	<b>GFI</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>
<b>Kabul İçin Kesme Noktası</b>	$\leq 3$	$\geq 0.90$	$\geq 0.90$	$\leq 0.08$

### **2.3. Araştırmanın Hipotezleri**

Çalışmada BTKKT'den hareketle şu hipotezler test edilmiştir:

H1: Yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik performans beklentileri ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik çaba beklentileri ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Yöneticilerin e-devleti kullanma noktasında dikkate aldıkları sosyal etkiye ilişkin algı ile davranışsal niyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Yöneticilerin e-devleti kullanma noktasında kolaylaştırıcı koşullara yönelik algıları ile kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri ile e-devleti kullanma davranışı (gerçek kullanım) arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

### **2.4. Araştırma Verilerinin Analizi**

Araştırma verilerinin analizinde SPSS 22.0 ve AMOS 22.0 paket programlarından yararlanılmıştır. Analiz aşamasında öncelikle araştırma örnekleme ilişkin tanıtıcı bilgilere yer verilmiştir. Devamında, geçerlilik çalışmaları kapsamında Türkçe'ye uyarlanan BTKKT ölçeğinin yapı geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile; güvenilirliği ise Cronbach'ın alfa ( $\alpha$ ) korelasyon katsayısı hesaplanarak test edilmiştir. Çalışmada, AMOS programı vasıtasıyla gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizinde (geçerlilik analizi), ölçeğin bir bütün olarak “Uyum İyiliği Ölçütleri” tablosunda yer alan değerlere uygunluğuna ve her bir faktörde yer alan soruların faktör yüklerinin dengeli dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. SPSS programı vasıtasıyla gerçekleştirilen güvenilirlik analizinde ise, Cronbach alfa değerinin her bir faktör için 0,7 değerinden büyük olup olmadığına bakılmıştır.

**Örneklemin Betimlenmesi**

Araştırma örnekleminin cinsiyet açısından dengeli bir dağılım göstermediği; yaş grupları itibariyle örneklemin %90'a yakınının 25-54 yaş aralığında olduğu; eğitim düzeyi itibariyle örneklemin %41,3'ünün en son mezun oldukları okulun lise, %53,5'inin ise üniversite olduğu dolayısıyla örneklemin %95'inin lise ve üzeri düzeyde eğitime sahip bir kitle olduğu; gelir düzeyi itibariyle ise örneklemin %93'ünün 2000 TL ve üzerinde bir gelire sahip olduğu; bilgisayar ve internet tecrübesi itibariyle de örneklemin %98'inin 3 yılın üzerinde bir tecrübeye sahip olduğu aşağıda yer alan Tablo 3'ten anlaşılmaktadır.

**Tablo 3:** Örneklemin Demografik Özellikleri

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	34	21,9
	Erkek	121	78,1
Yaş	18-24	3	1,9
	25-34	46	29,7
	35-44	57	36,8
	45-54	33	21,3
	55 ve üzeri	16	10,3
Eğitim Düzeyi	İlkokul	-	-
	Ortaokul	1	0,6
	Lise	64	41,3
	Lisans	83	53,5
	Y. Lisans	6	3,9
	Doktora	1	0,6
Gelir Düzeyi	0-999 TL arası	-	-
	1000-1999 TL arası	11	7,1
	2000-4999 TL arası	112	72,3
	5000 TL ve üzeri	32	20,7
Bilgisayar Tecrübesi	0-1 yıl arası	-	-
	1-3 yıl arası	3	1,9
	3-10 yıl arası	19	12,3
	10 yıldan fazla	133	85,8
İnternet Tecrübesi	0-1 yıl arası	-	-
	1-3 yıl arası	3	1,9
	3-10 yıl arası	21	13,5
	10 yıldan fazla	131	84,5
	<b>Toplam</b>	155	100,0

Ayrıca, Tablo 4'ten yöneticilerin çok büyük bir bölümünün (%81,3) belediyede atanmış birim yöneticisi olarak çalıştığı ve ağırlıklı olarak (%81,2) üç yılın üzerinde bir mesleki tecrübeye sahip olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 4:** Yöneticilerin Belediyedeki Pozisyonları ve Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)
Belediyedeki Pozisyon	Seçilmiş Birim Yöneticisi	12	7,7
	Atanmış Birim Yöneticisi	126	81,3
	Diğer	17	11,0
Mesleki Tecrübe	0-1 yıl arası	12	7,7
	1-3 yıl arası	17	11,0
	3-10 yıl arası	74	47,7
	10 yıldan fazla	52	33,5
	<b>Toplam</b>	155	100,0

### Geçerlilik Analizi

Araştırma verilerinin analizine öncelikle geçerlilik analizi ile başlanmıştır. Bu aşamada gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizinin ilk bulgularına göre uyum iyiliği değerleri aşağıda Tablo 5’te yer almaktadır. İlk analiz sonuçlarına göre uyum iyiliği değerlerinin beklenen düzeyde olmadığı görülmektedir. Ölçeği beklenen uyum iyiliği değerleri düzeyine yaklaştırmak için madde çıkarma işlemine başvurulmuş ve sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar faktörü içerisinde yer alan düşük faktör yüküne sahip sorular ölçekten çıkarılmıştır. Soru atma işleminden sonra ölçekte 18 adet soru kalmıştır. Son durum itibariyle, ölçeğin uyum iyiliği değerleri açısından beklenen değerlere ulaştığı yine Tablo 5’ten görülebilir:

Tablo 5: Ölçeğin Uyum İyiliği Sonuçları

	CMIN/DF	GFI	CFI	RMSEA
Kabul İçin Kesme Noktası	≤ 3	≥ 0.90	≥ 0.90	≤ 0.08
İlk Analiz Sonuçları	5,497	,681	,813	,171
Düzeltilme Sonrası Sonuçlar	1,851	,863	,975	,074

### Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik için gerçekleştirilen Cronbach alfa testi sonuçlarına göre ölçekteki bütün faktörlere ait alfa değerlerinin kabul sınırı olan 0,7 değerinin üzerinde olduğu görülmüştür. Ölçekte her faktörde yer alan soru sayısı ve her bir faktöre ilişkin Cronbach alfa değerleri Tablo 6’dan görülebilir:

Tablo 6: BTKKT Faktör ve Ölçme Modeli Bazlı Güvenirlilik

Yapı Adı (Örtük Değişken)	Madde Sayısı	Cronbach’s Alfa Değeri
Performans Beklentisi	4	,982
Çaba Beklentisi	4	,941
Sosyal Etki	2	,864
Kolaylaştırıcı Koşullar	2	,868
Davranışsal Niyet	3	,894
Gerçek Kullanım	3	,968
Toplam	18	,924

### 3. Bulgular ve Literatür Karşılaştırması

Hipotezlerin değerlendirilmesinde AMOS programının her bir ilişki için ortaya koyduğu p ve t değerlerinden faydalanılmıştır. P değerleri itibariyle 0,05’ten küçük, t değeri itibariyle de 1,96 değerinden büyük ve hipotezin yönü açısından doğru olan hipotezler desteklenen hipotezlerdir. Hipotez testine ilişkin bulgular aşağıda Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7: Araştırma Modeline İlişkin Yapısal İlişkiler ve İlişkilere Ait Değerler

Yapısal İlişkiler	İlişki Yönü	Kritik Oran (T Değerleri)	P değeri	Sonuç
H1: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	1,085	,278	Desteklenmedi
H2: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	+	-1,170	,242	Desteklenmedi
H3: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	+	,687	,492	Desteklenmedi
H4: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	+	2,581	,010	<b>Desteklendi.</b>
H5: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	+	1,329	,184	Desteklenmedi

Tablo 7’den görüleceği üzere, yerel yöneticilerin performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etkiye ilişkin algıları ile davranışsal niyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. H1, H2 ve H3 hipotezleri desteklenmemiştir. Yine, yöneticilerin e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyetleri ile kullanım davranışları (gerçek kullanım) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. H5 hipotezi de desteklenmemiştir. Öte yandan, yöneticilerin kolaylaştırıcı



koşullara ilişkin algıları ile e-devleti kullanma davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Buradan hareketle, araştırma modeli kapsamında öne sürülen hipotezlerden yalnızca H4 hipotezi desteklenmiştir.

Aşağıda Tablo 8’de ilgili literatürde e-devleti kullanmaya yönelik davranışsal niyet ve kullanma davranışı üzerine etki eden faktörlere ilişkin literatür bulgularına yer verilmektedir. Buna göre, ilgili literatürde performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etkinin davranışsal niyet ile; kolaylaştırıcı koşullar ve davranışsal niyetin ise gerçek kullanım ile ilişkisi olduğu bulgusuna ulaşan pek çok çalışma bulunmaktadır. Bununla birlikte, (bu çalışmada olduğu gibi) literatürde öngörülen bu ilişkilere yönelik hipotezlerin desteklenmediği çalışmalar da bulunmaktadır.

**Tablo 8:** Test Edilen Hipotezlere İlişkin Literatür Karşılaştırması

Hipotezler	Hipotezin Desteklendiği Çalışmalar	Hipotezin Desteklenmediği Çalışmalar
H1: Performans Beklentisi → Davranışsal Niyet	Carter ve Bélanger, 2004; Doellman vd., 2006; Gefen vd., 2002; Lee, Braynov ve Rao, 2003; Phang vd., 2005; Venkatesh vd., 2003; Alkhunaizan ve Love, 2012; AlAwadhi ve Morris, 2008;	AlHujran, 2009; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011
H2: Çaba Beklentisi → Davranışsal Niyet	Carter ve Bélanger, 2005; Demirbaş vd., 2012; Venkatesh vd., 2003; Alkhunaizan ve Love, 2012; AlAwadhi ve Morris, 2008; AlSohbi, Weerakkody ve EL-Haddadeh, 2011	Carter ve Bélanger, 2004; Gilbert vd., 2004; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen, 2009
H3: Sosyal Etki → Davranışsal Niyet	Doellman vd., 2006; Gefen vd., 2002; Venkatesh vd., 2003; AlAwadhi ve Morris, 2008	Alkhunaizan ve Love, 2012; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011
H4a: Kolaylaştırıcı Koşullar → Gerçek Kullanım	Venkatesh vd., 2003; AlAwadhi ve Morris, 2008; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011; Alshehri vd., 2012; Ahmad, Markkula ve Oivo, 2013; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen, 2009	Alkhunaizan ve Love, 2012;
H5: Davranışsal Niyet → Gerçek Kullanım	Venkatesh vd., 2003; Alkhunaizan ve Love, 2012; AlAwadhi ve Morris, 2008;	AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh, 2011; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen, 2009

Çalışmanın bulguları göstermektedir ki Bursa örneğinde yerel yöneticilerin e-devleti benimsenmesi üzerinde doğrudan etkiye sahip tek faktör kolaylaştırıcı koşullardır. Buna göre, kolaylaştırıcı koşullar değişkeni yöneticilerin e-devleti kullanma davranışının önemli bir belirleyicisi görünümündedir. Venkatesh ve arkadaşları da (2003) BTKKT modelini ortaya attıkları çalışmalarında çalışmanın bulgularıyla paralel olarak kolaylaştırıcı koşulların kullanım davranışı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Ayrıca, AlAwadhi ve Morris (2008) tarafından 880 kişiye uygulanan ve BTKKT’yi temel olarak Kuveyt örneğinde gelişmekte olan ülkelerde e-devlet hizmetlerinin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Al-Shafi, Weerakkody ve Janssen (2009) tarafından 1179 kişiye uygulanan ve BTKKT’yi temel olarak gelişmekte olan ülkelerde e-devlet hizmetlerinin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; AlSohbi, Weerakkody ve El-Haddadeh (2011) tarafından 750 kişiye uygulanan ve BTKKT’ye güven literatüründen internete ve aracı kurumlara güven faktörlerini de dahil ederek “online trafik departmanı hizmetleri”nin benimsenmesine odaklanan çalışmalarında; Alshehri ve arkadaşları (2012) tarafından 400 kişiye uygulanan ve BTKKT’yi temel olarak e-devlet hizmetlerinin benimsenmesinde web site kalitesinin rolüne odaklanan çalışmalarında ve Ahmad, Markkula ve Oivo (2013) tarafından 115 kişiye uygulanan ve BTKKT’yi temel olarak son kullanıcıların e-devlet hizmetlerini benimsenmesine odaklanan çalışmalarında da kolaylaştırıcı koşullar ile kullanım arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

## **Tartışma ve Sonuç**

E-Devletin benimsenmesine dair literatürde, TKM, KBKM, MM, TKM ve PDT Birleştirilmiş Modeli, TKM2, TKM3 ve BTKKT gibi modeller bulunmaktadır. Bu modellerin arka planında ise insan davranışlarının nasıl şekillendiğini anlamaya ve tahmin etmeye çalışan GET, PDT, YYT ve SBT gibi teoriler yer almaktadır. Bu çerçevede, söz konusu modeller bireylerin teknolojinin kurumlarındaki performanslarını artıracığına dair kanaatlerinin; teknoloji kullanımı için sarf edecekleri çabaya dair düşüncelerinin, bireylerin önemseydiği kişilerin düşüncelerinin, yeteneklerinin, tecrübesinin, ilgili uygulamadan beklediği faydanın vb. faktörlerin e-devletin benimsenmesi üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir. E-devletin benimsenmesine dair literatürdeki ampirik çalışmalar, söz konusu değişkenlerin her birinin farklı e-devlet uygulamaları ve farklı ülkelerde benimseme üzerinde etkili olduğunu gösteren bulgular ortaya koymaktadır.

Araştırma bulgularına göre desteklenen H4 hipotezi bağlamında değerlendirildiğinde, yöneticilerin e-devleti benimseme düzeylerinin artırılması adına öncelikle yöneticilerin kolaylaştırıcı koşullar noktasındaki algılarının olumlu anlamda değiştirilmesine odaklanmak gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Hatırlanacağı üzere, BTKKT modelinde kolaylaştırıcı koşullar, kişinin kendisini sistem kullanımı noktasında yetkin (bilgili ve tecrübe sahibi) hissetmesi (davranışsal kontrol algısı); kullanıcıların yeni sistemin değerleri, ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleriyle uyumlu olduğunu düşünmesi (uyumluluk) ve sistem kullanımını destekleyen organizasyonel ve teknik yatırımların var olduğuna inanması (kolaylaştırıcı durumlar) olarak tanımlanmaktaydı.

Buna göre davranışsal kontrol algısı bağlamında, özellikle yetkinlik unsuru dikkat çekmektedir. Bu unsur, yöneticilerin e-devlet uygulamaları ile muhatap oldukça ve bu uygulamalar üzerine bilgi, birikim ve deneyimleri arttıkça, yeni e-devlet uygulamalarını daha rahat benimseyecekleri anlamına gelmektedir. Bu noktada, kamu kurumlarında yeni istihdam gerçekleştirilirken bilgi ve iletişim teknolojilerine hakimiyeti yüksek personelin seçilmesi ve halihazırdaki personelin eğitilmesi gibi hususlar önem arz etmektedir. Yetkinlik unsuru, kamu personelinin e-devlete dair bir öğrenme sürecine işaret ettiğinden, yöneticilerin bilgi teknolojilerine yönelik yetkinliklerinin teorik ve uygulamaya dayalı eğitimlerle geliştirilmesi faydalı olacaktır. Çünkü, yöneticilerin e-devlet uygulamalarında yetkinliğinin artırılmasının kamu hizmetlerinde verimlilik ve hizmet kalitesi artışı üzerine doğrudan etki edeceği düşünülmektedir.

Bu bağlamda, eğitimlerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi ve amacına ulaşması için kamu personelinin genelde bilgi ve iletişim teknolojilerine, özelde e-devlete dair beklenti ve eğitsel ihtiyaçlarının ne olduğu tespit edilmelidir. Dolayısıyla, bu ihtiyaçları belirlemeye yönelik kurum-içi araştırmalar düzenli bir şekilde yürütülmelidir. Bu nedenle, söz konusu gerekliliklerin karşılanması için kamu kurumlarının bu konuya yönelik kapasitelerinin artırılması zorunluluk arz etmektedir. Ayrıca, yerel yönetimlerin e-devlete ilişkin ihtiyaçlarını karşılamak üzere ulusal düzeyde mükemmeliyet merkezi gibi bir yapılanmaya gidilebilir. Oluşturulacak mükemmeliyet merkezi gibi bir yapıyla, ülke genelinde yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarından elde edilen tecrübe ve birikimin tek elde toplanması sağlanmış olacaktır. Mükemmeliyet merkezince bir araya getirilen bu bilgilerle, yerel yönetimlerin e-devlet uygulamalarında karşılaştığı zorlukların ve ihtiyaçların neler olduğuna ilişkin doğru ve güvenilir tespitlerin yapılması ve söz konusu durumlara ilişkin sağlıklı çözüm önerilerinin sunulabilmesi imkanı hale gelmiş olacaktır.

Yöneticiler açısından teknik ve organizasyonel yatırımların varlığı da kolaylaştırıcı koşullar faktörü bağlamında önemli bir yere sahiptir. Buna göre, teknik yatırımlar bağlamında öncelikle kamu kurumlarının yazılım ve donanım açısından gerekli teknolojik altyapıya kavuşturulması gerekmektedir. Kamu kurumlarında teknolojik altyapı tesis edilirken esnekliğini ve güncelliğini

yitirmiş sistemler (miras sistemler) yerine birlikte işlerliği yüksek (interoperability) sistemlerin tercih edilmesi önem arz etmektedir. Altyapı eksikliklerin giderilmesinde finansal kaynak (bütçe) temini bir problem olarak kamu kurumlarının karşısına çıkabilir. Bu bağlamda, finansal kaynak problemlerini aşmaya yönelik adımların, tesis edilen altyapının gelecek için bugünden yatırım olduğu hatırlanarak atılması gerekmektedir.

Öte yandan, organizasyonel yatırımlar bağlamında yöneticilere e-devlet uygulamaları ile ilgili karşılaştıkları sorunlarda yardımcı olacak bir birim (örneğin, bilgi işlem daire başkanlığı) veya doğrudan personelin bu tarz sorunlarıyla ilgilenen bir ekibin varlığı, yöneticilerin e-devleti benimsemelerine katkı sağlayacaktır. Söz konusu birim veya ekip tarafından yeni e-devlet uygulamaları üzerine hazırlanan ve yol gösterici mahiyette olan dokümanlar (detaylı kullanım kılavuzu, soru-cevap kitapçıkları veya rehberler gibi) ise yöneticilerin teknolojik yenilikleri benimsemesinde teşvik edici bir rol oynayabilir.

Araştırma bulguları neticesinde desteklenmeyen hipotezler bağlamında değerlendirilecek olursa bu çalışmanın, her şeyden önce performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenleri ile davranışsal niyet; davranışsal niyet ile de kullanma davranışı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı çalışmalar hanesine ilavesiyle ilgili literatüre katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Öte yandan, söz konusu değişkenler arasında BTKKT'den farklı olarak anlamlı bir ilişki bulunamaması akıllara "Acaba söz konusu değişkenler arasında başka ilişkiler olabilir mi?" sorularını getirmektedir. Bu noktada öncelikle, ilgili hipotezler açısından beklenen ilişkilerin ortaya çıkmasını sağlayacak bazı arabulucu (mediatör) değişkenlerin varlığına ihtiyaç duyulduğu düşünülmektedir. Ya da başka bir deyişle, performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki bağımsız değişkenlerinin davranışsal niyet üzerinde doğrudan bir etkisi olmasa da, belki bir arabulucu değişken vasıtasıyla (örneğin güven algısı, risk algısı, kolaylaştırıcı koşullar gibi) söz konusu bağımsız değişkenler, davranışsal niyeti dolaylı olarak etkileyebilir. Ayrıca, çalışmada BTKKT modeli temel alındığı için performans beklentisi, çaba beklentisi ve sosyal etki değişkenlerinin yalnızca davranışsal niyet üzerindeki etkisi dikkate alınmıştır. Bu değişkenlerin gerçek kullanım üzerinde bir etkisinin olup olmadığına da bakmanın, yöneticilerin e-devleti benimsemesi üzerine etki eden faktörleri daha kapsamlı şekilde analiz etme adına yararlı olacağı ve Türkiye özelinde ilgili literatürdeki boşluk da dikkate alındığında yukarıda geliştirilen önerilerin ampirik açıdan sınanmasının alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Türkiye'de e-devlet literatüründe benimsemeye odaklanan çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Bu nedenle, Türkiye'de e-devlet alanındaki gelecek çalışmalar e-devletin benimsenmesine odaklanmalıdır. Nihayetinde, bu çalışma BTKKT modeline dayalı olarak Bursa örneğini analiz etmiştir. Diğer modellere dayalı olarak, spesifik bir e-devlet uygulamasına odaklanacak başka çalışmalar, e-devletin benimsenmesi açısından diğer değişkenlerin önemini ortaya koyabilir. Bununla birlikte gelecek çalışmalar, birden fazla modeli ve ilgili literatürden başkaca değişkenleri bir araya getirerek daha kapsamlı bir çerçeveye dayalı olarak benimseme üzerinde etkili faktörleri ele alabilir. Ayrıca, BTKKT'de yer alan değişkenlerin doğrudan etkisinin yanı sıra dolaylı etkileri de araştırma konusu yapılabilir.

#### **Kaynakça**

- Alshehri Mohammed ve Steve Drew (2010), "Implementation of e-Government: Advantages and Challenges", *IASK E-ALT2010 Bildiriler Kitabı*.
- Ajzen, Icek (1991), "The Theory of Planned Behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, 179-221.
- Ayyıldız, Hasan ve Ekrem Cengiz (2006), "Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Vol.11, No. 1, 63-84.

- Compeau, Deborah. R. ve Christopher A. Higgins (1995), "Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test", *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 189-211.
- Davis Fred D., Richard P. Bagozzi ve Paul R. Warshaw (1989), "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", *Management Science*, Vol. 35, No. 8, 982-1003.
- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi ve Paul R. Warshaw (1992), "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 22, No. 14, 1111-1132.
- Engin, Melih ve Fatih Gürses (2014), "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin E-Demokrasi Gelişim Modelleri Açısından İncelenmesi", *12. Kamu Yönetimi Forumu Bildiriler Kitabı*, Aydın, 550-569.
- Engin, Melih, Fatih Gürses ve Fatma İğdeli (2016), "The Use of Web 2.0 Tools in Local Government: An Empirical Study in Turkish Municipalities", *The Journal of Academic Social Science Studies*, No. 44, 213-232.
- Fishbein, Martin, Icek Ajzen (1975), *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gürses, Fatih ve Melih Engin (2016), "Türkiye'de Yerel Yönetimlerde Mobil Devlet Uygulamaları: Büyükşehir Belediyeleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Vol. 21, No. 1, 223-234.
- Gürses, Fatih ve Mehmet Çınar (2017), "Türkiye'de Vatandaşların E-Devleti Benimsemesi: Ampirik Bir Analiz", *The Journal of Academic Social Science*, Yıl: 5, Sayı: 53, 460-473.
- Im, Il., Seongtae Hong ve Myung Soo Kang (2011), "An International Comparison of Technology Adoption Testing the UTAUT Model", *Information & Management*, Vol. 48, 1-8.
- İnce, Murat (2001), *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, Ankara, DPT Yayınları.
- infoDev (2002), *The E-Government Handbook For Developing Countries*, (ed.) Bruno Lanvin, InfoDev and The Center for Democracy & Technology, The World Bank.
- Karkın, Naci ve Hüseyin Serhan Çalhan (2011), "İl Belediye Web Sitelerinin e-Katılım Açısından Analizi", *8. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR) Bildiriler Kitabı*, Ankara, 804-821.
- Kösecik, Muhammet ve Naci Karkın (2004), "Elektronik Devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar", *Kamu Yönetimi*, (ed.) Abdullah Yılmaz, Mustafa Ökmen, Gazi Kitabevi, Ankara, 97-129.
- Moore, Gary. C. ve Izak. Benbasat (1991), "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation," *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 192-222.
- Ndou, Valentina (2004), "E-Government For Developing Countries: Opportunities and Challenges", *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, Vol. 18, No. 1, 1-24.
- OECD (2001), *Citizens as Partners: OECD Handbook On Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, OECD Publications Service.
- Saruhan, Şadi Can ve Ata Özdemirci (2011), *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*, 1.B., Beta Yayınları, İstanbul.
- Sobacı M. Zahid (2012), "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış", *E-Devlet: Kamu Yönetimi Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler* (ed.) M. Zahid Sobacı, Mete Yıldız, Ankara, Nobel Yayınevi, 3-37.
- Sobacı, Mehmet Zahid ve Ramazan Altınok (2011), "Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin e-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi", *8. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR) Bildiriler Kitabı*, Ankara, 786-803.
- Şimşek, Ömer Faruk (2007), *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*, 1.B., Ekinoks Yayınları, Ankara.
- Thompson, Ronald. L., Christopher A. Higgins ve Jane. M. Howell (1991), "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 1, 124-143.
- Venkatesh, Viswanath ve Hillol Bala (2008), "Technology Acceptance Model 3 and A Research Agenda on Interventions", *Decision Sciences*, Vol. 39, No. 2, 273-316.
- Venkatesh, Viswanath ve Fred D. Davis (2000), "Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*, Vol. 46, No. 2, 186-204.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. DAVIS ve Fred D. DAVIS (2003), "User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View", *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, 425-478.
- Yang, Shuiqing, Yaobin Lu, Summeet Gupta, Yuzhi Cao Ve Rui Zhang (2012), "Mobile Payment Services Adoption Across Time: An Empirical Study of the Effects of Behavioral Beliefs, Social Influences, and Personal Traits", *Computers in Human Behaviour*, Vol. 28, 129-142.