

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İKTİSAT ANABİLİM DALI**  
**2019-YL-161**

**İNTERNET EKONOMİSİ KAPSAMINDA -E**  
**BELEDİYECİLİK: ÇORUM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

**HAZIRLAYAN**  
**Birsen AFACAN**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Dr. Öğr. Üyesi Aziz BOSTAN**

**AYDIN- 2019**

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

.....Ana Bilim Dalı ..... (varsa Programın adı) Programı öğrencisi Birsen Afacan tarafından hazırlanan internet ekonomisi kapsamında -e belediyecilik: Çorum Belediyesi örneği başlıklı tez, .....tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

<u>Unvanı, Adı ve Soyadı</u> :	<u>Kurumu</u> :	<u>İmzası:</u>
(Başkan).....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu ... (Tezin Türü) tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun .....sayılı kararıyla .....(Tarih) tarihinde onaylanmıştır.

Unvanı, Adı Soyadı

Enstitü Müdürü

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

... / ... / 2019

Birsen AFACAN

## ÖZET

# İNTERNET EKONOMİSİ KAPSAMINDA -E BELEDİYECİLİK: ÇORUM BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Birsen AFACAN

Yüksek Lisans Tezi, İktisat Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Aziz BOSTAN

2019, XVI + 78 Sayfa

Bu araştırmanın amacı, bilgi ekonomisinin önemini vurgulayarak, Çorum Belediyesi' nin verdiği elektronik hizmetlerle bu konudaki çalışmalarını inceleyerek, vatandaşların memnuniyetini tespit etmektir.

Araştırmada bilgi ekonomisi ve Türkiye' de bilgi ekonomisinin durumu, teknolojinin ekonomik büyümeye katkıları incelenmiştir. -E devlet, hizmet, kalite, hizmet kalitesi, bilgi sistemleri hizmet kalitesi ve Servqual yöntemi kavramları tanımlanmıştır.

Araştırmada bilgi ekonomisi kapsamında Çorum Belediyesi örneği incelenmiştir. Servqual yöntemi ile vatandaşların memnuniyeti ölçülmüş ve bilişim sistemlerindeki tutum ve davranışları gözlemlenmiştir.

**ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Bilgi Ekonomisi, -e devlet, yerel yönetimler, hizmet kalitesi, bilişim sistemleri, Servqual Yöntemi

## **ABSTRACT**

### **E MUNICIPALITY WITH IN THE SCOPE OF İNTERNET ECONOMY: THE CASE OF CORUM MUNICIPALITY**

Birsen AFACAN

Master Thesis, Department of Economics

Thesis advisor: Dr. Öğr. Üyesi Aziz BOSTAN

2019, XVI + 78 Page

The purpose of this research is to detect satisfaction of Çorum Municipality about information systems emhasizing importance of knowledge economy.

In this resarch; knowledge economy and Turkey' s placement in knowledge economy, contributions of technology to economic growth were examined. -E state, service, quality, service quality, service quality of information system and Servqual Method were identified.

İn this resarch, e municipality with in the scope of internet economy: the case of Çorum Municipality was examined. Satisfaction of citizens in Çorum were measured with Servqual Method and behaviours and attitudes were observed about information systems.

**KEYWORDS:** Knowledge economy, -e state, local goverments, service quality, information system, Servqual method

## ÖNSÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki son yıllardaki hızlı ilerlemeler gerek bireysel gerek kamusal alanda toplumları sosyal, siyasal ve ekonomik olarak etkilemiştir ve etkilemeye devam etmektedir. Belediyeler de kamusal alana en açık olan kurumlardan biri olması münasebetiyle bu etkiden en çok pay alan kurumlardan biri olmuştur.

Çorum Belediyesi'nde yapılan bu çalışmada Kültür ve Sosyal İşler Bölümü' ne Kadın Kültür ve Sanat ve Gençlik Merkezi'ndeki kursiyerlere anket uygulayarak verdiği katkılardan dolayı teşekkür ederim. Yine Çorum Belediyesi Bilgi İşlem Servisi'ne verdiği bilgilerden dolayı teşekkür ederim.

Bu çalışmayı hazırlamamda bana destek olan Dr. Aziz Bostan hocama teşekkürlerimi sunarım.

Bu günlere gelmemde emeği olan başta ailem olmak üzere tüm öğretmenlerime de çok teşekkür ederim.

Birsen AFACAN

# İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÖNSÖZ.....	vii
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xi
TABLolar DİZİNİ.....	xii
GRAFİKLER DİZİNİ .....	xiv
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xv
EKLER DİZİNİ.....	xvi
GİRİŞ.....	1
<b>1. BÖLÜM</b> .....	3
1. İNTERNET EKONOMİSİ .....	3
1.1 Bilgi Ekonomisinin Tanımı ve Temel Özellikleri .....	3
1.2. Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş.....	5
1.2.1. Bilgi Toplumunun Temel Özellikleri .....	8
1.3. Türkiye’de Bilgi Ekonomisinde Teknoloji ve Yenilikler .....	9
1.3.1. Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı .....	9
1.3.2. Türkiye ‘de Bilgi Ekonomisinin Durumu.....	10
1.4. Teknolojinin Ekonomik Büyümeye Katkıları.....	15
1.4.1. Solow Büyüme Modeli- Neo Klasik Büyüme Modeli .....	15
1.4.2. İçsel Büyüme Teorileri .....	17
<b>2. BÖLÜM</b> .....	20
2. E DEVLET KAVRAMI .....	20
2.1. E- Devlet Tanımı .....	20
2.2. E- Devlet Kapısı Nedir?.....	20

2.3. E- Devlet Kapısı Nasıl Kullanılır? .....	20
2.4. E- Devlet Kapısından Verilen Hizmetler .....	20
2.5. Bilgi Toplumunda Hedef Kitle .....	21
2.6. Yerel Yönetimlerin Sunduğu Hizmetler .....	22
2.7. Çorum Belediyesinin Sunduğu -E Hizmetler .....	23
<b>3. BÖLÜM</b> .....	25
<b>3. HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI</b> .....	25
3.1. Kalite .....	28
3.2. Hizmet Kalitesi .....	28
3.3. Servqual Ölçeği .....	29
3.4. Web Bilgi Sistemleri Hizmet Kalitesi .....	30
<b>4. BÖLÜM</b> .....	32
<b>4. ÇORUM</b> .....	32
4.1. Genel Bilgiler .....	32
4.2. Çorum Belediyesi .....	32
4.2.1. Genel Bilgiler .....	32
4.2.2. Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar .....	33
4.3. E Belediye Bilgi Sistemi .....	34
4.3.1 E-Belediye Bilgi Sisteminin Avantajları .....	34
4.4. Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Daha Önce Yapılan Çalışmalar .....	36
<b>5. BÖLÜM</b> .....	39
<b>5.ÇORUM BELEDİYESİ WEB HİZMET KALİTESİ</b> .....	39
5.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi .....	39
5.1.1. Araştırmanın Araçları, Yöntem ve Tekniği .....	39
5.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri .....	39
5.1.3. Anketin Güvenilirliği .....	39
5.2. Uygun Analiz Türünün Belirlenmesi .....	43



5.2.1. Hipotezler .....	44
<b>KAYNAKLAR</b> .....	73
<b>EKLER</b> .....	77
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	78

## KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
E-Posta	: Elektronik posta
IDEF	: Uluslararası Savunma Sanayi Fuarı
ARGE	: Araştırma-Geliştirme
ULİS	: Ulusal Yenilik Sistemi
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
NSF	: Ulusal Bilim Kurumu
TCP/IP	: İnternet veri aktarımı protokolü
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
IWS	: Dünya internet kullanım raporu
OECD	: Dünya Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
KOSGEB	: Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükte İşletmeler
GSYH	: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
GYSM	: Gayri Safi Milli Hasıla
URAP	: Üniversite Akademik Performans Sıralaması
YÖK	: Yüksek Öğretim Kurulu
WWW	: Dünyayı saran ağ
W3C	: Dünyayı saran ağ konsorsiyumu
M.Ö.	: Milattan önce
FKM	: Felaket Kurtarma Merkezi
E-Devlet	: Elektronik Devlet
E-Belediye	: Elektronik Belediye
SS	: Servqual skoru
EKS	: Endüstriyel Kontrol Sistemleri

## TABLolar DİZİNİ

Tablo 1.1. Bilgi Toplumu İle Sanayi Toplumu Arasındaki Farklar .....	9
Tablo 1.2. 2017' De Ülkelerin Gsyh' Sına Göre Küresel Şirketlerin Ortalama Ar-Ge Harcamaları .....	11
Tablo 1.3. 2017-2018 Urap Dünyada İlk 100, İlk 500, İlk 1000 Ve İlk 2500 Üniversite Sıralamaları .....	12
Tablo.3.1. Hizmetin Tarihsel Tanımları .....	25
Tablo.4.1. Çorum Belediyesi'ndeki Sunucularından Bazıları .....	33
Tablo 4.2. Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Düzeyi .....	37
Tablo: 5.1 Güvenilirlik İstatistikleri .....	40
Tablo: 5.2. Durum İşlem Özeti .....	40
Tablo: 5.3. Toplam İstatistik Tablosu .....	41
Tablo: 5.4. Toplam Demografik Özellikler Tablosu .....	42
Tablo: 5.5 Yaş-Online İşlem Yapma Durum İşlem Özeti .....	45
Tablo: 5.6. Yaş-Online İşlem Yapma Çapraz Tablo .....	45
Tablo : 5.7. Ki Kare Testleri .....	45
Tablo: 5.8. Yaş-Online İşlem Yapma Durum İşleme Özeti .....	46
Tablo: 5.9. Yaş-Online İşlem Yapma Çapraz Özeti .....	46
Tablo: 5.10. Ki Kare Testleri .....	47
Tablo: 5.11. Yaş-E Devlet Kavramı Durum İşlem Özeti .....	47
Tablo: 5.12. Ki Kare Testleri .....	48
Tablo: 5.13. Yaş-E Devlet Kavramı Çapraz Tablo .....	48
Tablo: 5.14. Yaş-E Devlet Kavramı Çapraz Tablo .....	49
Tablo: 5.15. Ki Kare Testleri .....	50
Tablo: 5.16. Ki Kare Testleri .....	50
Tablo: 5.17. Yaş-Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo .....	51
Tablo: 5.18. Ki Kare Testleri .....	52
Tablo: 5.19. Yaş-Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo .....	52

Tablo: 5.20. Ki Kare Testleri.....	53
Tablo: 5.21. Yaş-Siteyi Ziyaret Amacı Çapraz Tablo .....	54
Tablo: 5.22. Ki Kare Testleri.....	54
Tablo: 5.23. Ki Kare Testleri.....	56
Tablo: 5.24. Eğitim-Online İşlem Yapma Çapraz Tablo.....	56
Tablo: 5.25. Eğitim-Online İşlem Yapma Çapraz Tablo.....	57
Tablo: 5.26. Ki Kare Testleri.....	58
Tablo: 5.27. Eğitim-E Devlet Kavramından Haberdar Olma Çapraz Tablo .....	59
Tablo: 5.28. Ki Kare Testleri.....	59
Tablo: 5.29. Eğitim-E Devlet Kavramından Haberdar Olma Çapraz Tablo .....	60
Tablo: 5.30. Ki Kare Testleri.....	61
Tablo: 5.31. Sicil Servisi-Eğitim Durumu İşlem Özeti .....	61
Tablo: 5.32. Eğitim Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo .....	62
Tablo: 5.33. Ki Kare Testleri.....	62
Tablo: 5.34. Eğitim-Sicil Servisinden Haberdar Olma Durum İşlem Özeti.....	63
Tablo: 5.35. Eğitim-Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo.....	63
Tablo: 5.36. Ki Kare Testleri.....	64
Tablo: 5.37. Ziyaret Amacı-Eğitim Durumu İşlem Özeti .....	64
Tablo: 5.38. Eğitim-Ziyaret Amacı Çapraz Tablo.....	65
Tablo: 5.39. Ki Kare Testleri.....	66
Tablo: 5.40. Web Hizmet Kalitesi Memnuniyet Ölçümü.....	67
Tablo: 5.41. Boyutlar Arası Servqual Skorları .....	70

## **GRAFİKLER DİZİNİ**

Grafik 1.1.Yıllık Ortalama İşgücü Verimliliği Değişim Oranları (2005-2014) ..... 12

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Cobb –Douglas Tipi Üretim Fonksiyonu .....	16
---	----

## **EKLER DİZİNİ**

EK 1. Çorum Belediyesi Web Sitesi Beklenti-Memnuniyet Anketi .....	77
--	----

## GİRİŞ

Bilim ve teknoloji alanındaki gelişmeler gün geçtikçe hayatı kolaylaştırırken, ekonomik sistemde teknolojinin yardımcı bir üretim faktörü olarak değil, temel bir faktör olarak üretim sürecine dahil edilip edilmemesi gerektiği tartışılmaktadır. Bilim ve teknolojiden etkin biçimde yararlanabilen kurum ve kuruluşlar hızla ilerleyerek alanlarında söz sahibi olurken, yeniliklere ayak uyduramayan kuruluşlar ise bu sistemin dışında kalmaktadır.

Kamu kurumlarının çalışmalarında çağın gereklerini yerine getirerek, gelişen teknolojik olanaklardan yararlanabilmeleri için ortaya çıkan e- devlet kavramı, bu çerçevede daha da önem kazanmaktadır. Dünyada gelişen ülkeler devlet idarelerini bilgi teknolojileri ile uyumlu hale getirmekte, böylece gereksiz bürokrasiden kurtularak, zamandan, mekândan ve işgücünden tasarruf etmektedirler. Şüphesiz bu süreç yerel yönetimleri de etkilemektedir. Hizmet sundukları bölgelerle ilgili çeşitli bilgileri depolayarak, yorumlayan Coğrafi Bilgi Sistemleri başta olmak üzere, bilgi teknolojilerinin sunduğu birçok imkân, günümüzde yerel yönetimler tarafından talep edilir hale gelmektedir.

Daha önce belediyelerde hizmet kalitesinin Servqual Analizi ile ölçüldüğü akademik çalışmalar yapılmıştır. Eskişehir ve Muğla Belediyeleri' ne ait bu yönde yapılan çalışmalar mevcuttur. Gerekli yerlerde bu çalışmalardan faydalanılacaktır. Çalışmada kamu hizmetinin daha etkin ve hızlı bir şekilde sunulmasında bilgi teknolojisinin önemi somutlaştırılmaya çalışılacaktır.

Gelişen teknolojiden şüphesiz kamu kurumları da etkilenmektedir. Gelişen teknolojinin yenilenen koşullarına ayak uydurabilen kamu kurumları bireylere sağladıkları hizmetleri daha etkin ve hızlı biçimde ulaştırabilirlerken, gelişmelerin uzağında kalanlar hizmet aşamasında geri kaldıkları gibi, eski tekniklerle çalışmayı sürdürdükleri için, işgücü, zaman, mekân ve ücret kaybına sebep olmakta, etkisiz çalışmaktadırlar.

Yapılan çalışmayla alınan geri bildirimlerle yapılan yenilikler sonucu artan hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılacak ve vatandaş ve çalışan memnuniyeti daha da arttırılmaya çalışılacaktır. İnternet ekonomisi kapsamında yerel yönetimlerin etkinliği tartışılacaktır.

Çalışmanın ilk bölümünde internet ve bilgi ekonomisi kavramı tanımlanacak ve bilgi ekonomisinin genel özelliklerine değinilecektir. İkinci bölümde -e devlet kavramı



tanıtılacaktır ve uygulamaları hakkında bilgi verilecektir. Üçüncü bölümde hizmet kavramı üzerinde durulacaktır. Yine kalite ayrıca hizmet kalitesi kavramları ele alınacak, Servqual tekniği ve web sitesinde sunulan hizmetlerin kalitesi konularına değinilecektir. Dördüncü bölümde ise Çorum Belediyesi ve e- belediye bilgi sistemi hakkında bilgiler verilecektir. Daha önce Çorum Belediyesi' nde bu konularda yapılan çalışmalardan örnekler verilecektir. Beşinci bölümde ise Çorum Belediyesi web sitesinden vatandaşların beklenti-memnuniyet düzeyleri anket tekniği ile gözlemlenmeye çalışılacaktır. Vatandaşların online işlem yapma, e- devlet sistemi gibi konulara olan hakimiyeti ölçülmeye çalışılacaktır.

# 1. BÖLÜM

## 1. İNTERNET EKONOMİSİ

İnternet ekonomisi bilgiyi temel alan, ekonomik faaliyetlerin elektronik ortama taşındığı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yardımıyla daha hızlı, etkin ve kesintisiz iş ve ilişkilerin oluşmasını sağlayan sistemin genel adıdır.

İnternet ekonomisi ile benzer şekillerle ifade edilse de bilgi ekonomisi ise sanayi devrimi sonrası, bilişim teknolojilerinde çıkan değişim ve yeniliklerle beraber ortaya çıkan yeni ekonomik yapıyı ifade eder.

Bilgi ekonomisi kavramını daha geniş olarak yeniden ele aldığımızda ise aslında değişimin sadece ekonomide değil; sosyal, siyasal, kamusal alanda da olduğunu görürüz ve bilgi ekonomisini daha pek çok etkileri olan yeni bir sistem, yeni bir anlayış olarak nitelendirebiliriz.

### 1.1 Bilgi Ekonomisinin Tanımı ve Temel Özellikleri

Bilgi Ekonomisi adından da anlaşılacağı gibi, dar anlamda bilginin ekonomik gelişimin temel taşı olarak ele alındığı sistem olarak tanımlanmıştır. Geniş anlamda “eğitim, inovasyon, bilgi ve iletişim teknolojileri gibi alanlardaki yatırımları” da içine almaktadır. (Meçik, O., (2012:323) Artık ülkelerin gelişmişlik düzeyleri bu alanlarda yaptığı ar-ge, yeniliklerle, yatırımlarla ve bu alanlardaki istihdam seviyesiyle ölçülmektedir.

Bilgi ekonomisi kavramını ilk kez tanımlayan kişi Amerikalı sosyal bilim uzmanı Peter Ferdinand Drucker’ dir. Kendisinin yapmış olduğu bu tanım 1969 yılında literatüre girmiştir. Ekonomik yapılar gelişmiş ülkelerde şimdiye kadar görülmemiş bir boyut kazanmıştır. Ortaya çıkan bu farklı ekonomik yapılar farklı şekilde isimlendirilmiştir. Bunlara bilgi ekonomisi, enformasyon ekonomisi, yeni ekonomi, bilgi sürümlü ekonomi, bilgiye dayalı ekonomi ve dijital ekonomi gibi tanımlamalar örnek verilebilir. (Kaynak, 2008: 4)

Amerika, Japonya ve bazı Avrupa ülkeleri sanayi toplumundan sonra dünyanın yeni bir yapılanmaya gittiğini fark etmişlerdir. Amerikalı bilim adamları Daniel Bell endüstri sonrası toplum, Zbigniew Brzezinski teknokratik çağ, yazar John Naisbit ve Patrico Aburdane büyük yönelimler çağı, Japon sosyolog Y. Masuda ise enformasyon toplumu

olarak adlandırmıştır. (Tekin ve Çiçek, 2006)

Alvin Toffler ise Üçüncü Dalga Kitabı'nda da belirttiği üzere tarihi üç safha halinde incelemekte ve bu safhaları sanki birbirini domino taşı gibi iteleyeni iç içe girmiş bir dalga kümesi olarak nitelendirmektedir.

Alvin Toffler' a göre Birinci dalga Tarım Toplumu'nu, ikinci dalga Sanayi Toplumu'nu, üçüncü dalga Bilgi Toplumu'nu ifade etmektedir. Toffler bu yeni anlayışın "tüm eski varsayımları, formülleri, ideolojileri değiştireceğini ve yeniden yapılandıracağını" öngörüyor. Toffler, bilgi toplumunda toplumların öncelikli amacının sadece nihai mal ve hizmetlerin üretilmesi değil katma değeri yüksek bilgi yoğunluklu teknolojinin kullanıldığı ürünleri ortaya çıkarmak olduğunu öngörüyor. (Yeniçeri, 2018:9)

Bu kitap son yüzyıl içinde karşılaştığımız gerek sosyal gerek ekonomik gerekse siyasal alanda yaşanan pek çok olayın aslında sistematik olarak birbiriyle bağlantılı olabileceğini ele almaktadır. Bu yüzden kaos ortamı olarak gördüğümüz pek çok durumun arkasında çoğunluğun aksine bir felakete doğru sürüklendiğimizi düşünmemiz gerektiğini savunuyor. Bu durumu yeni bir uygarlığın doğuşunun sancıları olduğunu düşünmemiz gerektiğini öngörüyor.

Daniel Bell de insanlık tarihini üç periyoda ayırmıştır: Bunlar; sanayi öncesi toplum, sanayi toplumu ve sanayi sonrası toplumdur.

Daniel Bell, "yeni çağın insanların çoğunun bilim insanı olacağını değil, üretim şekli anlayışının endüstriyel anlayışın dışına çıkarak mal üretiminden çok hizmet ve taşınabilir yararlılığı esas alan bilgi temelli yeni bir yapının ortaya çıkacağını öngörmüştür." (Akarçay E., Altunoğlu M., Sönmez A., Baran A.G., Olgun C.K., Gelekçi C., Ulusoy M.D., Güllüpınar F. Ve Yeşildal H, 2012) Bilgi ekonomisi kavramı üretim şekli anlayışını da değiştirmiş özellikle gelişmiş ekonomilerde, emek yoğun mal üretiminden bilgi ve teknoloji yoğunluklu mal ve hizmet üretimine doğru bir kayma söz konusu olmuştur.

Bu kavram aynı zamanda tarım toplumu gibi üreticiyi, sanayi toplumu gibi sermayedar ve işçi sınıfını hedef alan bir yapı değildir. 7' den 77 ye toplumun tüm bireylerini ve kurumlarını kapsayan bir yapıyı ele almaktadır.

Bilgi Ekonomisinde sermaye, insan gücü ve maddi kaynaklara ek olarak bilgi de bir üretim faktörü olarak kullanılır. Bu şekilde bilgi çağımızda işlenebilir, değişebilir ve sürekli

güncellenerek yenilene bilirlik özelliği ile üretim sürecinde önemli bir yer edinmiştir. Bir malın içindeki bilgi yoğunluğunun artması marjinal maliyeti sıfıra yaklaştırır. Bu durumda bilginin kamusal bir mal olduğu hakkında yorumlar yapılmaktadır. Yine de bilginin kamusal bir mal olup olmadığı tartışmalı bir konudur. (Kevük S., .2006:329)

Bilgi mallarında diğer malların aksine marjinal fayda azalmaz. Bir kişinin bir bilgiyi kullanması diğer bir kişinin kullanımını etkilemez. Ancak patentleşmiş bilgiler “askeri sırlar kadar hatta ondan daha fazla korunan bilgiler” olabilmektedir. (Güran Yumuşak İ., Aydın M.,2005)

Günümüzde pek çok işletme tüketicileriyle internet yoluyla dolaysız iletişim kurmaktadır bu da araçlara olan ihtiyacı günden güne azaltmaktadır. (Kevük S., .2006:327)

Bunun yanında bilgi ekonomisinde tüketiciler üretim sürecine katkıda bulunabilirler. Üretici firmalar kişiselleştirilmiş, müşterinin kendi tasarımına göre şekillendirebildiği ürün ve hizmetler sunabilmektedirler.

## **1.2 Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş**

Bilim ve teknolojide yaşanan yenilikler toplumların yapısını da değiştirmiştir. Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği’ nin dağılması ve bunun ardından küreselleşme kavramının da ortaya çıkmasıyla birlikte bu süreç daha da hızlanmıştır. (Kaynak, 2008:7)

Son yıllarda Avrupa Birliği ülkelerinin yaşadığı finansal krizler birliği sıkıntıya sokmuştur. Avrupa bu sıkıntıdan kurtulmak için farklı arayışlara girmiştir. En iyi yöntemin ise gelişmiş ülkelerde gitgide gücünü arttıran bilgi ve iletişim teknolojilerine yatırım yapmak olduğu sonucuna varılmıştır. Bu yüzden 1999’ da e-Avrupa Girişimi, 2000 de Avrupa Birliği Lizbon Stratejisi, 2002’ de -e Avrupa 2005 ve Büyüme ve İstihdam İçin Bilgi Toplumu Stratejisi projeleri uygulanmıştır. 2010’ da ise Avrupa Komisyonu tarafından Avrupa için Sayısal Gündem (Digital Agenda for Europe) Girişimi başlatılmıştır. Bu bağlamda Avrupa Komisyonu Mart 2010’ da Avrupa 2020 Stratejisini ortaya koymuştur. Bu strateji Lizbon Stratejisinin devamı niteliğindedir. Avrupa Stratejisi 7 girişimi içermektedir:([www.bigitoplumu.gov.tr](http://www.bigitoplumu.gov.tr))

## **Ortak Sayısal Pazar**

Bu hususta ödemelerin tek bir noktadan yapılabildiği bir alan oluşturmak, AB tüketicilerine daha etkin ve verimli bir hizmet sunacaktır. (Yaşa S. ve Çolak Y.2011)

Gerekli altyapısal çalışmalar yapıldığına Avrupa ülkeleri rakibi olduğu Amerika ve Asya ülkeleri ile daha iyi rekabet edebilecektir.

## **Birlikte Çalışılabilirlik ve Standartlar**

İnternet birlikte çalışabilirliği mümkün kılan bir sistemdir. Yeni uygulamaların, hizmetlerin, veri depolama sistemlerinin uyum içinde çalışmasını sağlamaktadır. (Yaşa S. ve Çolak Y.2011)

Bunun için dijital ekonomiden sorumlu komisyon üyesi Oettinger' ın ifadesiyle sayısal bir iç piyasa oluşturulacaktır. (<https://www.dw.com>,20.05.2019)

## **Güven ve Güvenlik**

İnternette karşılaşılan en önemli sorunlardan biri belki de en önemlisi güvenlikle ilgili problemlerdir.

İnternet ortamında e- posta yoluyla iletişim kuran korsan siteler, belirli numaraları aramaya yönlendiren sahte mesajlar, sahte ödeme emri, sahte sertifika düzenleyenler, kredi kartı bilgilerini ele geçirmeye çalışanlar olabilmektedir.

Sayısal Gündem siber saldırılara karşı koordineli bir tepki vermeye yönelik ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin çalışmalar yapar. Kötü yazılımlara ve internet dolandırıcılarına karşı önlemler alır. (Yaşa S. ve Çolak Y., 2011)

Güven ve güvenlik sorunu sadece kullanıcılar için değil üreticiler ve ülkeler için de önemli bir unsurdur. Örneğin Amerikan hükümeti Çinli Huawei şirketini bir güvenlik tehdidi olarak görmüş, kara listeye almıştır. Google' ın Huawei ile olan ortaklığını dondurmasıyla Huawei Play Store, YouTube, Gmail gibi başlıca Google servislerini kullanamayacaktır. Bu durum sadece Huawei' yi değil, küresel tüm akıllı telefon piyasasını etkileyecektir.

Görüldüğü gibi, internette güven ve güvenliği sağlamak sadece mikro planda değil,

devletler için de önemli bir konudur. Çünkü akıllı cihazlarda milyonlarca insana ait önemli veriler bu uygulamalarda bulunmaktadır. Bunun yanında devletler vatandaşlara ait çok önemli kişisel verilerin bulunduğu kamusal sitelerin güvenliğini de sağlamalıdır.

Ülkemizde de Rovenma firması bazı önemli kamu kurumlarının gizli ve önemli verilerinin transferi ve depolanması için bir kripto cihazı geliştirmiştir.

Kindi, veri aktarımını şifreleyen bir kripto cihazı olarak geliştirilmiştir.

Kamu kurumlarınca test edilen ürün beğenilmiştir ve yakında kullanılmaya başlanacaktır.

(<https://www.cnnturk.com/turkiye/kritik-bilgilere-yerli-kripto>, 08.05.2019)

### **Yüksek Hızlı İnternet**

Avrupa bu konudaki rakipleri Güney Kore ve Japonya gibi daha yüksek hızda internet kullanımını kullanıcılarına sunacaktır. (Yaşa S. ve Çolak Y., 2011)

### **Araştırma ve Yenilikçilik**

Avrupa' nın bilişim teknolojileri açısından cazibe merkezi olmasını sağlamak, ar-ge yatırımlarını arttırarak daha sistemli bir şekilde ar-ge ve yenilikçilik faaliyetlerini yürütmek amaçlanmıştır. (Yaşa S. ve Çolak Y., 2011)

Rekabet üstünlüğü için sadece karlılık ve büyüme yeterli değildir. Sürdürülebilir bir rekabet için yenilikçilik de çok önemlidir. Yenilik, bilgi ile gelişip güçlenir. Bilgi işlendikçe yenilikçilik ve yaratıcılık faaliyetleri artar. (Kardam, 2003:119–134)

Bugün dünyanın ileri ekonomileri ar-ge ve yenilik faaliyetlerine milli gelirlerinden en fazla pay ayıran ülkelerdir. Türkiye ise bu ülkelerin hayli gerisindedir.

### **E- Becerileri Geliştirmek**

İnterneti hiç kullanmayan veya yeni hizmet ve içeriklerden özürleri nedeniyle yararlanamayan kişilerin -e becerilerini geliştirmek amaçlanmıştır. (Yaşa S. ve Çolak Y.2011)

Günümüzde ses ile çalışan bilgisayarlar, görme engelliler için Braille alfabesiyle

yazılmış çıktı veren bilgisayarlar, video gibi işitsel nesnelere işitme engelliler için yazıya çeviren uygulamalar mevcuttur. Fiziksel engelliler için geliştirilen farklı donanım cihazları ve daha pek çok uygulama engelli bireylerin de internette işlem yapmalarına olanak sağlamaktadır.

### **1.2.1 Bilgi Toplumunun Temel Özellikleri**

18.- 19. yüzyıllarda buharlı makinelerin icadı ile Sanayi Devrimi ortaya çıkmıştır. Bilgi toplumu kavramı ise bilgisayarın icadıyla şekillenmeye başlamıştır. Elektronik araçlar, bankacılık, iletişim, danışmanlık, reklam, sigortacılık vb. alanlardaki gelişmeler yeni toplumsal yapıların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Özellikle ABD'nin 70 li yıllarda gelirinin büyük bir kısmını sanayi ağırlıklı olmaktan çıkıp hizmet sektörlerinden elde etmesi yeni ekonomik yapıların ortaya çıkacağına sinyalini vermiştir. (Erkan, 1998:71) Yeni doğan bu toplumsal yapıya değişik adlar verilmiştir.

Bilgi toplumunda üretim faaliyetleri büyük ölçüde talebe göre şekillenmektedir. Üreticiler daha hızlı ve daha esnek karar almaktadırlar.

Bu sistemde üreticilerden çok dağıtıcı firmalar malın ne miktarda üretileceğine karar vermektedirler. ABD ve bazı Avrupa ülkelerinde perakendeciler ürünle ve teslimatla ilgili süreci belirlemektedirler. (Dicleli, 1995: 156)

Çorakçı (1992:75) belirttiği üzere; şirketlerin fiziksel büyüklükleri ve üretim kapasiteleri, çalışan sayıları gibi maddi unsurları önemini yitirmiştir. Bunların yerine pazarlama ve satışla ilgili stratejiler, yönetiminin etkinliği, organizasyon yapısı ve çalışanlarının yaratıcılığı önemli hale gelmiştir.

Bilgi ekonomisinde şirketler mesafelerin ortadan kalkmasıyla daha kolay iş birliklerine, birleşmelere, ortaklıklara gitmektedirler. Şirket yapıları, yönetim şekilleri, organizasyon yapıları daha esnek biçimde değişebilir hale gelmiştir.

Gelişmiş ülkeler üretimlerini bilgi yoğunluklu ürünlerin üretimine kaydırarak rekabet güçlerini arttırmaktadırlar. Bilgi Toplumu ile Sanayi Toplumu arasındaki farkları inceleyecek olursak;

Tablo 1.1. Bilgi Toplumu ile Sanayi Toplumu Arasındaki Farklar

Temel Özellikler	Sanayi Toplumu	Bilgi Toplumu
Yenileyici Teknoloji		
Öz	Buhar Makinesi	Bilgisayar
Temel Fonksiyon	Fiziksel Emegın İkamesi	Zihinsel Emegın İkamesi
Üretim gücü	Maddi üretim gücü (kişi başına sermaye artışı)	Bilgi üretme gücü
Sosyoekonomik Yapı		
Ürünler	Faydalı mallar ve hizmetler	Sıradan bilgi, bilimsel bilgi
Üretim merkezi	Modern fabrika	Bilgi ağıları veri bankalarıyla bilginin kullanımı
Piyasa	Yeni dünya, koloniler	Bilimsel bilgi sınırlarının, bilgi
Birincil kaynak	Fiziki sermaye	İnsan sermayesi
Endüstriyel yapı	Birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler	(Birincil, ikincil, üçüncül ve dördüncül endüstriler
Ekonomik yapı	Meta ekonomisi	Ortak ekonomi
Sosyoekonomik ilke	Fiyat ilkesi	Amaç ilkesi
Sosyoekonomik özne	Girişim	Gönüllü topluluklar
Sosyoekonomik sistem	Sermayenin özel mülkiyeti, serbest rekabet, kar maksimizasyonu	Sosyal faydanın önemi
Toplum biçimi	Sınıflı toplum	Fonksiyonel toplum
Ulusal hedef	Gayrisafi ulusal refah	Gayrisafi ulusal tatmin

**Kaynak:** (Atik, Dura;2001:42)

Tablodan da görüldüğü üzere bilgi ekonomisi kavramı sadece mal ve hizmetlerin niteliğini değiştirmekle kalmamış, mevcut piyasa sistemlerini değiştirerek yeni ve daha nitelikli sosyal, ekonomik ve kültürel bir yapının oluşmasına sebep olmuştur.

### 1.3. Türkiye’de Bilgi Ekonomisinde Teknoloji ve Yenilikler

#### 1.3.1 Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

03.06.2011 tarihli 635 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ismi değiştirilmiştir ve Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı olmuştur.

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ismiyle beraber vizyonunu da değiştirmiş yenilikçiliğe, teknolojiye ve girişimciliğe daha fazla önem veren yapısıyla dünyanın gelişmiş on ülkesi arasına Türkiye’ yi de koymayı amaç edinmiştir.

( [www.sanayi.gov.tr](http://www.sanayi.gov.tr))

Bakanlık artık bu son haliyle sadece bilim sanayi ve teknoloji alanında politika ve



stratejiler belirleyip bunun uygulanıp uygulanmadığıyla ilgilenmeyecektir. Bilgiye dayalı düşüncenin 7'den 77'ye toplumun tüm kesiminde gelişmesini sağlayarak, Türkiye'nin bilgi ekonomisindeki gücünün artmasını sağlayacaktır. Bu hedeflerine ulaşırken çevreye duyarlı ve güvenli adımlar atmak bakanlığın amaçları arasındadır. Üniversiteler ile sanayi işbirliğini sağlayarak ve KOBİ'lere olan desteği arttırarak daha rekabetçi bir ortam oluşturup sanayide ülkede kullanılan teknolojik altyapının geliştirilip iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Bakanlığımızın bu çalışmalarının yanında aslında ülkemizin ihtiyaç duyduğu şey, teknolojik yenilikler, ar-ge yatırımları ve bununla ilgili faaliyetleri olan tüm kurum ve kuruluşların kamu özel ayrımı gözetmeksizin ulusal bir sistemle birbirine bağlanmasıdır. İktisatçı Lundvall'ın fikir babası olduğu bu kavram 'Ulusal Yenilik ya da Ulusal İnovasyon Sistemi' (ULİS) dir. Bilim ve teknoloji politikalarını revize ederken tek yönlü ve yüzeysel bir çalışma uzun vadede yetersiz gelecektir. Türkiye'de bilim ve teknolojinin gelişmesini sağlayacak yapısal reformlar yapılmadığı sürece yapılan çalışmalar bir noktada tıkanabilecektir. (Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği, Ulusal İnovasyon Sistemi Kavramsal Çerçeve Türkiye İncelemesi ve Ülke Örnekleri, 2003:5)

Freeman'a göre ise, firmanın yeniliklere adım atmasında kendi iç dinamikleri ile birlikte ülkenin eğitim sistemi, ülkenin teknoloji politikaları, bilimsel kurumların birbirlerine bakış açısı ve kültürel faktörler gibi pek çok husus etkili olmaktadır. (Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği, Ulusal İnovasyon Sistemi Kavramsal Çerçeve Türkiye İncelemesi ve Ülke Örnekleri, 2003:37)

Bu yüzden hükümet politikalarını oluştururken bilimsel ve teknolojik konulara daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşmak gerekmektedir.

### 1.3.2 Türkiye 'de Bilgi Ekonomisinin Durumu

Ülkemizde internet ilk kez 12 Nisan 1993'te kullanılmaya başlanmıştır. Kullanılmaya başlanması için ODTÜ-TÜBİTAK işbirliği ile bir proje yapılarak ilk etapta üniversitelerde daha sonra bireysel ve kurumsal olarak ülke genelinde kullanılmaya başlanması ise 1996 yılında gerçekleşmiştir. (<http://internet.org.tr>)

TUIK istatistiklerine göre Türkiye'de girişimlerde bilişim teknolojileri kullanımı 2017 yılında internet erişim oranı %95,3, web sitesi sahibi olma oranı %66,1 hanelerde bilişim teknolojileri kullanma oranı %59,6, internet kullanma oranı %72,9 teknolojileri

kullanma oranı %59,6, internet kullanma oranı %72,9, hanelerde internet erişimi %83,8 olarak ölçülmüştür. (www.tuik.gov.tr)

Dünya internet kullanım raporuna (IWS) göre 2017 de Türkiye’ de 56000 kullanıcı vardır. Toplam nüfusun %68,4 üne denk düşmektedir. 704833752 Avrupa ülkelerindeki toplam kullanıcı sayısıdır. Türkiye’ de kullanıcı sayısı Avrupa ülkelerinininkinin %7,9’udur. (www.internetworldstats.com,19.03.2019)

OECD’ nin ülkelerin bilgi ekonomisi hususunda ölçü olarak aldığı temel kilometre taşları arasında; bütçeden ar-geye ayrılan pay, çalışan teknisyen ve mühendis sayısı, ülkede firmaların aldığı patentler, işgücü verimliliği gösterilebilir. (Öztürkler ve Çolak, 2009: 48-83)

Toplumsal refahın artmasındaki en iyi gösterge kişi başına düşen reel GSYİH’ deki artışlardır. Bunun için hem fiziksel sermayeyi hem teknoloji düzeyini arttırmak gerekir. Teknoloji düzeyini arttırmak için ARGE’ ye yatırım yapılmalıdır. Bugün en gelişmiş ülkeler ARGE’ ye en fazla yatırım yapan böylelikle en fazla teknoloji geliştiren ülkelerdir. (Ertok T., 2009: 542)

TÜİK verilerine göre 2018 yılında Türkiye’de ar-ge harcamaları 29,9 milyar TL olmuştur. En yüksek paya sahip olan ticari kesimin harcamaları 17 milyar TL olmuştur.

ABD’nin ar-ge çalışmalarına ayırdığı payın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Türkiye 29. sırada gelişmiş ülkelere oldukça geridedir.

Tablo 1.2. 2017’ de Ülkelerin GSYH’ sına göre Küresel Şirketlerin Ortalama Ar-ge Harcamaları

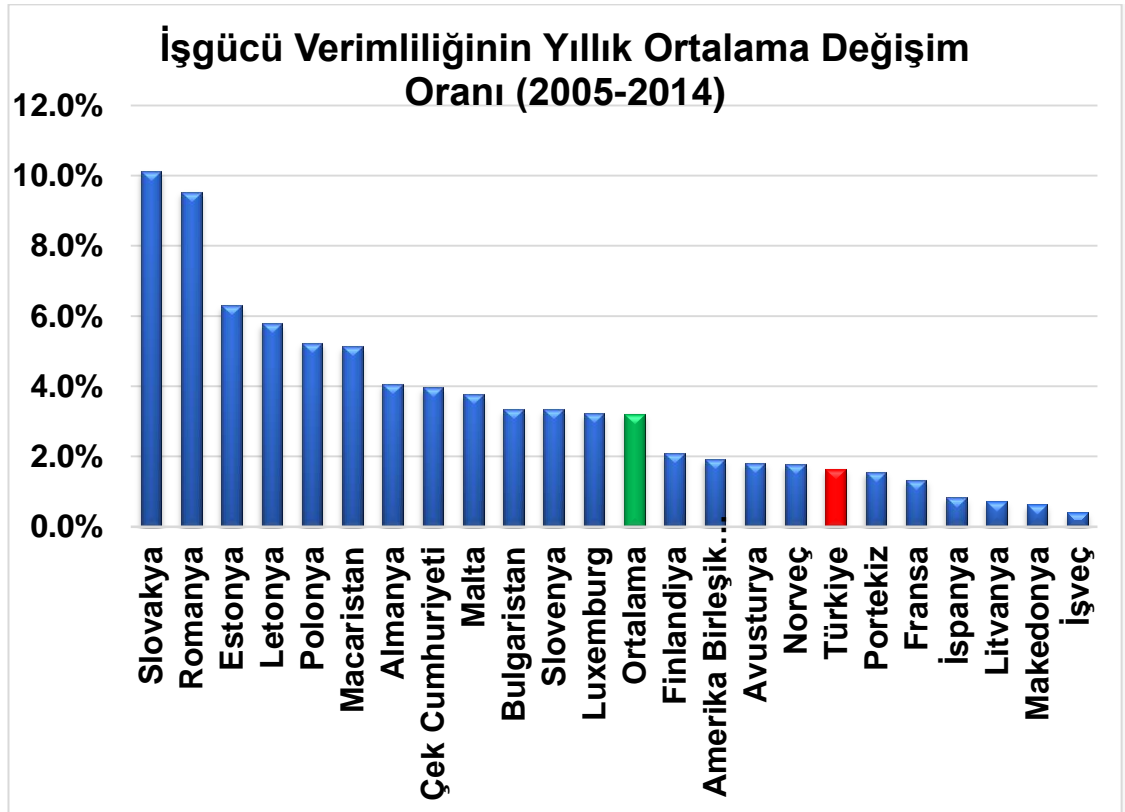
Ülke	Değer	Skor 100	Yüzde Sıra
Amerika	11.774.73	100.00	1.00
Almanya	8.986.88	97.12	0,99
İsviçre	6.880.31	94.27	0,98
Japonya	6.236.99	93.22	0,98
Kore	5.969.54	92,75	0,97
Çin	4.251.64	89,13	0,96
İngiltere	3.826.19	88,01	0,95
Fransa	3.510.28	87,09	0,94
İtalya	2.756.74	84,51	0,94
Hollanda	2.382.30	82,96	0,93
İsveç	2.177.94	82	0,92
İrlanda	1.999.59	81,09	0,91

Tablo 1.2. 2017' de Ülkelerin GSYH' sına göre Küresel Şirketlerin Ortalama Ar-ge Harcamaları (devamı)

İspanya	1.118.38	74,09	0,90
Mısır	1.024.65	73,96	0,90
Finlandiya	980.14	73,49	0,89
Kanada	955.01	73,21	0,88
Danimarka	880.30	72,34	0,87
İsrail	658.14	69,25	0,87
Avustralya	621.34	68,63	0,86
Belçika	517.07	66,68	0,85
Brezilya	489.77	66,10	0,84
Singapur	403.62	64,04	0,83
Suudi Arabistan	330.37	61,91	0,83
Norveç	186.62	55,84	0,82
Rusya	182.99	55,63	0,81
Lüksemburg	155.41	53,90	0,80
Avusturya	126.49	51,72	0,79
Slovenya	122,34	51,37	0,79
Türkiye	119,39	51,16	0,78
Macaristan	118,71	51,05	0,77

Kaynak: <http://data.worldbank.org>

Grafik 1.1.Yıllık Ortalama İşgücü Verimliliği Değişim Oranları (2005-2014)



Kaynak: Eurostat kısa dönemli iş istatistikleri

İşgücünün verimliliği hesaplanırken yıllık üretim bir yılda işgücünün çalıştığı süreye bölünür.

Türkiye'nin 2005-2014 yılları arasındaki işgücü verimliliği incelendiğinde 24 ülke arasında 17. Sırada olduğu görülmüştür. Bu derece mutlak geliştirilmesi gereken bir derecedir. Bu tabloda gelişmiş ülkeler de olmakla birlikte az gelişmiş ülkeler arasında Türkiye'nin bu seviyede olması pek parlak bir noktada olmadığını göstermektedir. (Balkan D. Ve Suiçmez H.,<https://anahtar.sanayi.gov.tr>,27.03.2019)

Ülkemizdeki işletmelerin neredeyse tamamını %99,77 gibi bir oranla KOBİ'ler oluşturmaktadır. KOBİ'ler ülkemizdeki istihdamın %78'ini oluşturmaktadır. Kobiler istihdamda, yatırımda, toplam ihracatta ülkemizin ekonomisinde önemli bir yere sahiptir. Kobilere destek bu noktada önemlidir. (Kızıltan A. Ve Sarıhasan İ., <https://dergipark.org.tr>,20.03.2019)

KOSGEB KOBİ Tekno yatırım Destek Programı Destek Programı ile yatırımlar çıkan ürünlerin yüksek katma değerde olup olmamasına göre 5 Milyon TL'ye kadar desteklemektedir. ([www.kosgeb.gov.tr](http://www.kosgeb.gov.tr),20.03.2019)

Bunun yanında yerli imkanlarla kendini geliştiren ve üretim süreçlerinde dijital uygulamalara geçmek isteyen KOBİ' ler de teşvik edilecektir.

Genel itibariyle Türkiye gelişmiş ülkelerle rekabet edebilir hale gelmek için teknolojik değişim ve nitelikli işgücü alanlarında çalışmalar yapmalıdır. Bu kapsamda verimliliği arttıran çalışmalar yapmalıdır. (Balkan D.ve Suiçmez H.27.03.2019 [www.anahtar.sanayi.gov.tr](http://www.anahtar.sanayi.gov.tr)).

Tablo 1.3. 2017-2018 URAP Dünyada İlk 100, İlk 500, İlk 1000 ve İlk 2500 Üniversite Sıralamaları

Ülke	İlk 100	İlk 500	İlk 1000	İlk 2500
Çin	9	54	123	376
ABD	36	114	192	388
Japonya	2	15	44	152
Hindistan	-	1	18	125
Fransa	5	22	47	93
İngiltere	6	26	47	87
Türkiye			15	86
Brezilya	1	7	20	73
Güney Kore	1	12	32	69
Almanya	5	39	53	67
İtalya	2	25	45	66
İspanya	1	16	39	60
Tayvan	1	7	16	54
Polonya	-	93	18	51
Kanada	5	19	28	51
Avustralya	5	22	28	39

URAP; gönüllü olarak, Türkiye ve dünyada üniversitelerin birbirleri arasındaki sıralamalarını akademik başarılarına göre bilimsel metotlarla değerlendiren bir kurumdur. (tr.urapcenter.org.,20.03.2019)

Tabloya baktığımızda ilk 10'da olan ülkeler dünya GSYH sıralamasında da ilk onda yer almaktadır. Gelişmiş ve zengin ülkeler ekonomideki gücünü ve yerini bilim ve teknolojiye üstünlükleriyle elde etmektedirler. Türkiye'nin ilk 1000 de 15, ilk 2500 de 86 üniversitesi bulunmaktadır. (tr.urapcenter.org.,20.03.2019)

Temel bilim alanlarında bilimsel yayın üretimi açısından Türkiye 22. Sıradadır ve gelişmekte olan ülkeler kategorisindedir. (tr.urapcenter.org.,20.03.2019)

Bu sıralamada daha yükseğe çıkmak amacıyla YÖK 'Yükseköğretimde Dijital Dönüşüm Projesini' ilk kez başlatmıştır.

Bu proje ile üniversitelerde eğitim-öğretim süreçlerinde bilişim teknolojilerinden daha fazla ve daha etkili bir şekilde yararlanması sağlanacaktır.

Bu çalışma tüm üniversitelerde arşivler uluslararası standartlara uygun ve açık olacaktır. Bu şekilde üniversitelerimiz daha rekabetçi bir yapıya kavuşacaktır.

([www.yok.gov.tr](http://www.yok.gov.tr), 09.04.2019)

Bunun yanında Millî Eğitim Bakanlığı orta öğretim kademesinde de eğitim sistemini değiştirecektir. Yeni sistem öğrencileri ezbercilikten kurtararak, kavramların ne olduğundan çok nasıl meydana geldiğini sorgulamasını, olaylara daha sistematik şekilde yaklaşımlarını hedeflemektedir. Ders sayısı azaltılacak öğrenciler istek ve becerilerine göre bu zorunlu derslerin yanında kendilerini akademik ortama daha iyi hazırlayabilecek dersleri seçebileceklerdir. Öğrencilere bilgi kuramı, yapay zekâ gibi dersler de konularak küresel olarak daha rekabet edilebilir bir sisteme geçilecektir.

Sonuç olarak, Türkiye' nin bu projeleri kısa zamanda harekete geçirmesi eğitim sistemimizin daha yenilikçi, sorgulayıcı ve araştırma ve geliştirmeye açık hale gelmesini sağlayacaktır. ([www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr),20.04.2019)

## **1.4 Teknolojinin Ekonomik Büyümeye Katkıları**

### **1.4.1 Solow Büyüme Modeli- Neo Klasik Büyüme Modeli**

Neo-klasik modelde iktisadi büyüme ile teknoloji arasındaki ilişki ilk kez Solow tarafından ele alınmıştır. (Tiryakioğlu M.,2014:8)

Solow' a göre emek birimi başına reel GSYİH' nin büyümesinin nedeni teknolojik değişimin tasarrufu ve yatırımı ve böylece emek birimi başına sermaye artışını sağlayacak biçimde etkilemesidir. Büyüme yalnızca teknolojik değişim durunca sona erer ve teknoloji dışsaldır. ( Yıldırım K. Bakırtaş İ. Yılmaz R. 2008:280)

#### **Modelin Varsayımları**

- 1.Karar birimleri rasyoneldir.
- 2.Kapalı bir ekonomi vardır.
- 3.Ekonomik büyüme emek ve sermaye ile ortaya çıkmaktadır.
4. $Q=f(K,L,t)$  fonksiyonunda K:sermaye L:emek t:zamanı ifade etmektedir.

(Oktaylar C. H.,2017:701)

5. Ekonomide tam rekabet piyasa yapısı vardır.

6.Sermayenin getirisi azalandır.

7.Teknolojik gelişme dışsaldır.

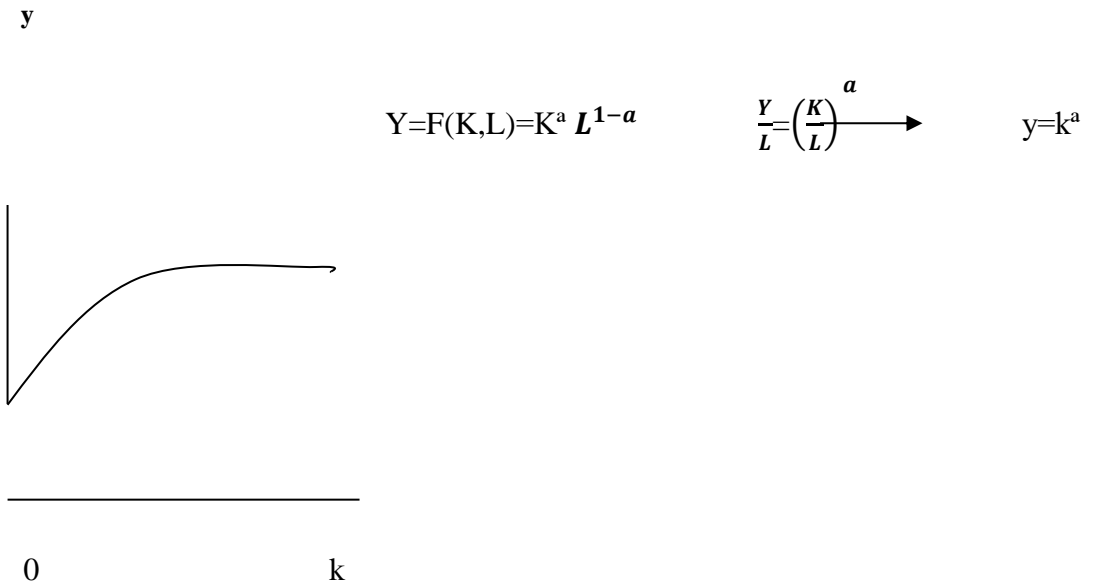
8.Büyüme ancak ve ancak teknoloji ile sürdürülür.

9.Teknolojik gelişmenin model içerisinde yer almaması varsayımlarına dayanmaktadır.

10.Cobb –Douglas tipi üretim fonksiyonu ile uzun dönemde durağan durum dengesine ulaşılmaktadır. Dışsallık yoktur.

(<https://ekonomihukuk.com/buyume-kalkinma/solow-buyume-modeli-neo-klasik-buyume-modeli/>,12.08.2019)

Şekil 1.1. Cobb –Douglas Tipi Üretim Fonksiyonu



Fonksiyonda K sermaye miktarını, L işgücü miktarını, Y de çıktı üretim miktarını, ( $\alpha$ ) toplam gelirden sermayeye ödenen payı, ( $1-\alpha$ ) ise işgücüne ödenen payı ifade etmektedir. Bu fonksiyon ölçeğe göre sabit getirilidir. Buna göre girdiler kaç katına çıkarsa üretim de o kadar artacaktır. (Salur S.,2012:101)

Az gelişmiş ülkelerde durağan durum dengesinde kıt olan sermayenin ilave her biriminin getirisi gelişmiş ülkelere göre daha yüksek olacaktır. Bu sayede az gelişmiş ülkeler gelişmiş ülkelere göre daha hızlı büyüyecektir ve onları yakalayabilecektir.

Bu tez içsel büyüme modellerinin ortaya atılmasıyla birlikte çürütülmüştür. Çünkü; gelişmiş ülkelerde ar-ge yatırımları ve beşerî sermaye yatırımları nedeniyle sermaye için azalan verimler yasaının geçerli değildir.

(<https://ekonomihukuk.com/buyume-kalkinma/yakinsama-ve-iraksama/14.01.2019>)

12. Dışsal ve sabit hızla büyüyen nüfus oranını öngörür.

13. Devletin ekonomik hayattaki rolü sınırlıdır.

#### **1.4.2 İçsel Büyüme Teorileri**

İçsel büyüme teorileri Solow modeline tepki olarak ortaya çıkmıştır. Çünkü Solow Büyüme modeli teknolojiyi dışsal olarak kabul etmektedir. Teknolojiden herkesin eşit şekilde faydalanamayacağı, bu faydalanmanın farklı farklı sonuçlar doğurabileceği tartışılmıştır.

İçsel büyüme teorilerinde ekonomik büyümenin, ekonomideki sistemin kendi iç dinamikleriyle içsel olarak meydana geldiği savunulur. Bu yüzden bu şekilde isimlendirilmiştir. (Özel H. A. 2012:67)

İçsel Büyüme Teorilerinin varsayımları şunlardır:

Teknolojik gelişme içseldir ve ekonomide eksik rekabet koşulları geçerlidir. (Oktaylar C. H., 2017:703)

Üretimde azalan verimler yasaı geçerli değildir ve dışsallıklar vardır. Bir firma bir bilgi yarattığında sadece kendi için değil topluma da fayda yaratmış olur. Bilgi birikimi, beşerî sermaye azalan bir unsur değildir ve böylelikle sermayenin getirisi artandır.

(<https://ekonomihukuk.com/buyume-kalkinma/yakinsama-ve-iraksama/14.01.2019>)

#### **1.AK Modeli (S. REBELLO)**

Ölçeğe göre sabit getiri koşulları geçerlidir.

$Y = AK$  üretim fonksiyonu geçerlidir. Fonksiyonda A teknolojiyi, K sermaye stoğunu ifade eder.

AK modeli sermaye stoku artarken sermayenin getirisinin azalmayacağı üzerine



kurulmuştur. (<https://ekonomihukuk.com>.14.01.2019)

Ekonominin büyüme oranı yatırım oranının artan bir fonksiyonu olarak kabul edildiği için yatırımlar arttırılırsa büyüme hızlanabilir.

## **2.Beşerî Sermaye Modeli (R. Lucas)**

- Büyümenin kaynağında beşerî sermaye vardır.
- Beşerî sermaye uzun dönem sürdürülebilir büyümeyi sağlayan tek faktördür.
- Bu modelde beşerî sermaye eğitim ve öğrenme yoluyla sağlanabilir.
- Hükümetler izleyecekleri politikalarla beşerî sermayeyi ve büyümeyi hızlandırabilirler. (<https://ekonomihukuk.com>, 14.01.2019)

## **3.ARGE Modeli (P. Romer)**

- Tekelci rekabet piyasaları esas alınmıştır.
- Fiyatlar ar-ge harcamaları maliyetlere eklenerek belirlenir.
- Monopol karları firmaların yeniliklerin uzun vadede devam etmesini sağlar.
- İmalat sektörü ve ar -ge sektörü modelde yer alır.
- İmalat sektöründe tüketim ve yatırım malları üretilir. Ar -ge sektöründe yeni ise yeni yöntemler üretilir.
- Ar-ge sektörü ekonomik büyümenin lokomotifidir. konumundadır. (<https://ekonomihukuk.com>,14.01.2019)

## **4.Kamu Politikası Modeli (R. Barro)**

- Modele göre kamu harcamaları kadar ekonomik büyümeyi arttırarak .ekonomiye olumlu katkıda bulunur.
- Kamunun altyapı yatırımları özel sektörün büyümesine katkı sağlar.
- Ar-ge sektörünün kamu tarafından desteklenmesi ekonomik büyümeyi arttırarak

ekonomiyi canlandırır. (<https://ekonomihukuk.com>,14.01.2019)

### **5.Yaparak Öğrenme Modeli (Arrow)**

• Bazı sektörlerde zamanla maliyetin düşer, kalitenin artar ve üretimin hızlanır Bu kavrama Arrow yaparak öğrenme demiştir.

• Firmalar üretim yaptıkça işini iyi öğrenmekte ürünlerini geliştirmekte ve yeni ürünler ortaya çıkarmaktadır.

• Bu modelde sermaye stokundan çok bir firmanın gelişip güçlenmesinde bilgi stokunun önemi üzerinde durulmuştur.

• Firmaların mal ve hizmet üretirken yeni fikirlerde üreterek bir sonraki üretim sürecine katkı sağlamaktadırlar.

• Yaparak öğrenme kavramı büyümenin belirleyicisidir.

(<https://ekonomihukuk.com/buyume-kalkinma/icsel-buyumemodelleri/> 20.03.2019)

İçsel büyüme teorilerindeki bu farklılıklar büyümenin kaynağının temelinde neyi baza aldıklarına göre farklılık göstermiştir. Kimi beşeri sermayeyi, kimi firmaların ar-ge ve yenilik faaliyetlerini kimi kamu yatırımlarını, kimi de firma tecrübelerini esas almıştır.

## 2.BÖLÜM

### 2.-E DEVLET KAVRAMI

#### 2.1 E- Devlet Tanımı

E-Devlet, kamu kurumlarının verdiği hizmetlerin elektronik ortamda daha hızlı ve kesintisiz bir şekilde sunulması demektir. Böylelikle bazen uzun zaman alan bürokratik engellerin vatandaşların doğrudan istedikleri kurumla iletişime geçmesi sağlanarak önüne geçilmiştir. Bu şekilde, vatandaşlarına daha kolay, etkin ve güvenilir bir şekilde ulaşabilecektir. (www.turkiye.gov.tr, 20.03.2019)

#### 2.2 E- Devlet Kapısı Nedir?

E-Devlet Kapısı, kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan bir sistemle çalışır. Farklı kamu hizmetlerine bu sayede tek bir şifre ile belirlenen bir kapıdan ulaşmanızı sağlar. (www.turkiye.gov.tr, 20.03.2019)

#### 2.3 E- Devlet Kapısı Nasıl Kullanılır?

Farklı kurumlardaki farklı farklı güvenlik uygulamaları ve bunlar için vatandaşın bir hizmete ulaşmak için farklı oturum açmak zorunda kalmasının önüne geçmek için tek bir kimlik doğrulaması ile birçok elektronik hizmet aynı adresten alınabilmektedir.

Ayrıca, e- devlet kapısı üzerinden alınacak bazı elektronik hizmetler için (vergi, harç vs. gibi) ödeme yapılması gerektiğinde ödeme birimi hizmeti sayesinde bu ödeme işlemleri de güvenli bir ortamda e- devlet kapısı üzerinden yapılabilmektedir. (www.turkiye.gov.tr, 20.03.2019)

#### 2.4 E- Devlet Kapısından Verilen Hizmetler

E- Devlet Kapısı üzerinden vatandaşlara verilen hizmetleri bilgilendirme hizmetleri, entegre elektronik hizmetler, ödeme işlemleridir. Bunu ilgili kurum ve kuruluşların internet adreslerine kısa yollar erişimi ile sağlar. Ayrıca kurumlararası bilgi-belge paylaşımı da yapılabilmektedir.

Adalet, sağlık, çevre tarım ve hayvancılık, güvenlik, eğitim, sosyal güvenlik ve sigorta, vergi, harç ve cezalar, şikâyet ve bilgi edinme, telekomünikasyon, trafik ve ulaşım

ve daha birçok farklı konuda yüzlerce kuruma ait binlerce hizmet verilmektedir. (www.turkiye.gov.tr, 20.03.2019)

## **2.5 Bilgi Toplumunda Hedef Kitle**

### **7-15 Yaş Grubu**

Bu grup, bilişim teknolojilerinde son dönemde yapılan dijitalleşmeye dayalı çalışmalarla bu grubun bilgi ekonomisindeki sürece uyum sağlamaları daha kolay olacaktır.

Bu gruptakiler internetle erken yaşlarda tanışmışlardır. Bu konuda eğilimleri yüksektir ancak oyun ve eğlence sitelerine yönelmeleri yanlış bir yola girmelerine neden olabilir. Bunun için gerekli önlem alınmalı, interneti doğru bir şekilde kullanmaları sağlanmalıdır. Görünürde tehlikeli görünmese bile bilinçaltı tehlikeli mesajlar veren uygulamalara da dikkat edilmeli, gerekirse çocuklara uygun olarak zararlı içeriklerden arınmış Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından sunulan Güvenli İnternet Hizmetinden yararlanılmalıdır. (Türkiye Bilişim Şurası e- Devlet Çalışma Raporu, 2002:14-15)

### **15-25 Yaş Grubu**

Bu grubun eğitim alan kısmı yine şanslıdır. Eğitimcilerin bu konuda yeterlilikleri ve okulun bilişim teknolojisi altyapısı bu grubun e- bilgi ve beceri kazanma ve geliştirme noktasında kilit rol oynamaktadır.

Bir eğitim kurumunda eğitim görmeyenler ise bu konuda şanssız gruptur. Bu çocukların büyük bölümü işsiz ve parasızdır. İnternet kafelerde bilgisayarla tanışmaları tehlikeli olabilmektedir. Bağımlılık yaratan hatta oyuncularını intihara dahi teşvik eden oyunlar mevcuttur. Bu çocuklar için ayrı bir program yaşama geçirilmelidir. Bu tür oyunların erişimi engellenmelidir.

Bilgisayarla hiç tanışmamış olan kısım için çeşitli bilgisayar kursları, bilgisayar laboratuvarları açılabilir.

İşsiz olup iyi derecede bilgisayar kullananlara ise meslek edindirme kursları açılabilir. (Türkiye Bilişim Şurası e- Devlet Çalışma Raporu, 2002:14-15)

## **25-45 Yaş Grubu**

Bu yaş grubundakiler çalışma hayatındaysa genellikle bilgisayarla tanışmıştır ya da tanışma olanağı olduğu için yine de şanslıdır.

Bu gruptaki çalışmayan kısmın ise daha büyük sorunları vardır. İşsizlik ve beraberinde getirdiği hayat kavgası içinde çözüm aramaktadırlar.

Bu yaş grubunda çalışanlarının bir bölümü bilişim teknolojileri ile geç tanıştıkları için ya hiçbir şey bilmemektedir ya da çok az şey bilmektedirler.

Bu yaş grubundakiler eğer çalışıyorsa meslek içi eğitim kurslarıyla e-bilgi ve becerileri desteklenmelidir.

İşsiz olan lakin -e bilgi ve becerileri yüksek olan kesim için yazılım üretimi, elektronik pazarlama gibi yeni iş kolları üretilmeli ve bu kesim desteklenmelidir. (Türkiye Bilişim Şurası e- Devlet Çalışma Raporu, 2002:14-15)

## **45-114 Yaş Grubu**

Bu yaş grubunun bir kısmı emeklilerden oluşmaktadır. Bir kısmı ise özellikle eskiden kırsal kesimlerde hiçbir teknolojik alet bulunmadığından bu konularda bilgisiz kalmışlardır.

Bu grup bankalarda, ATM'lerde, hastanelerde, belediye, Sgk vb. kamu kurumlarında sıra alırken ya da işlem yaparken zorlanmaktadırlar bu yaş grubu için özel bir çalışma yapılmalı, gerekirse yaşlı bakım hizmetleriyle beraber bu konuda da yaşlılarımıza bilgi verilmelidir. (Türkiye Bilişim Şurası e- Devlet Çalışma Raporu, 2002:14-15)

## **2.6 Yerel Yönetimlerin Sunduğu Hizmetler**

E- devlet kapısında 72 ilimizde bulunan 298 belediyenin hizmeti bulunmaktadır. Bunun yanında belediyelere bağlı ulaşım, su, kanalizasyon vb. hizmetleri sunan 14 adet yerel hizmet kurumunun sunduğu bilgi ve başvuru hizmetleri de bulunmaktadır. (www.turkiye.gov.tr, 20.03.2019)

## 2.7 Çorum Belediyesinin Sunduğu -E Hizmetler

### İl Belediyesi

• Beyan Bilgileri Sorgulama: Emlak, İlan reklam ve Çevre Temizlik vergisi gibi beyana dayalı vergilerin sorgulaması yapılmaktadır.

• Sicil Bilgileri Sorgulama: Belediye sistemindeki sicil numaranız T.C. kimlik numaranızdır. Eskiden olduğu gibi her farklı işlem için farklı bir sicil numarası verilmemektedir. Bu sayede kolayca işlem yapabilirsiniz.

• Tahakkuk Bilgileri Sorgulama: Tahakkuk eden borç bilginiz sorgulanır.

• Tahsilat Bilgileri Sorgulama:cGeçmişe dönük makbuz bilgilerinizin dökümünü alabilirsiniz.

• Bilgi Edinme Hakkı Hizmeti: Kurumdan işlemlerinize alakalı talep ettiğiniz belge varsa bunları takip edebilirsiniz.

### Diğer Hizmetler

• Arsa Rayiç Değeri Sorgulama: Arsanızın bulunduğu adres bilgilerine göre hangi yıla ait değeri merak ediyorsanız ona göre arama yapabilirsiniz.

Bunun dışında vatandaşlar [www://corum.bel.tr/](http://www.corum.bel.tr/) adresinde -e belediye menüsünde e-bilgi edinme seçeneğinde istek ve şikayetlerini bildirebilir, öneride bulunabilir, bilgilendirme isteyebilir veya aldıkları hizmetten memnuniyetlerini belirtebilirler. ([www.corum.bel.tr](http://www.corum.bel.tr/))

Belediyenin, 333 0 333 no' lu telefonunu arayarak sicillerini tuşlayarak sesli yanıtı ve bilgi sistemi ile günün her saatinde arayıp borçlarını öğrenebilir ve kredi kartları ile ödeme yapabilirler.

Sorgulama işlemleri menüsünde bireysel aramalarda T.C. kimlik numarası, kurumsal aramalarda vergi kimlik numaralarını yazarak Çorum belediyesinde aktif olan sicillerini öğrenebilirler. ([www.corum.bel.tr](http://www.corum.bel.tr/))

Yıl ve adres bilgilerine göre arsa rayiç bedelini sorgulayabilirler

Bunun dışında inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifeleri hakkında bilgi alabilirler. T.C. kimlik numaralarını yazarak su abone numaralarını öğrenebilir, borçlarını sorgulayabilir ve ödeyebilirler. ([www.corum.bel.tr](http://www.corum.bel.tr))

### 3. BÖLÜM

#### 3. HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

Hizmet sözlük anlamı olarak iş görme, iş yapma, yararlı çalışma anlamlarına gelmektedir. (<https://www.google.com/search?q=Sözlük,15.02.2019>) İktisadi olarak olursak ele alırsak hizmet; tüketildiğinde somut bir mülkiyetle sonuçlanmayan mala ve kişiler arasında da bunu gerekli kılmayan soyut faaliyetler bütünüdür. (Kırçova İ.,2018)

Hizmet, bir kişi veya kurumdan diğerine sunulan bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmaz. (Altan ve Atan, 2004, s. 18) Hizmet, gündelik yaşamla birlikte ortaya çıkan fiziksel olmayan sorunlarını çözen faaliyetlerle oluşur. (İslamoğlu vd., 2006:18) Amerikan Pazarlama Birliği'ne göre hizmet; bir malın satışı dışında, pazarlandığında tekrar ihtiyaca neden olan faaliyetlerdir. (Özer, 1997, s. 6) Bir başka tanıma göre hizmet, “tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalar” olarak tanımlanmaktadır. (Mucuk 1994,319)

Tablo.3.1. Hizmetin Tarihsel Tanımları

Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-1790)	Somut (dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
J.B. Say (1842-1924)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Yaratıldığı anda varlık bulan mallar (hizmetler)
Batı ülkeleri (1925-1960)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
Çağdaş	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

**Kaynak:** Öztürk (1998,2)

Fizyokrazi "doğanın egemenliği" demektir. Ekonomi biliminin yeşermesine öncülük eden bir ekoldür. 18. yüzyılın ikinci yarısında Fransa'da ortaya çıkmıştır. Kurucusu Kral XV. Louis'nin saray doktoru François Quesnay'dır. 1758 yılında, ünlü yapıtı "Ekonomik Tablo" nun yayınlanışından sonra bu oluşumun lideri olmuştur. Bu kitapta, "ekonomik dolaşımı bir canlının kan dolaşımına benzeterek" incelemiştir.

[http://www.ekodialog.com/Konular/iktisatcilar/quesnay\\_fizyokrazi.html](http://www.ekodialog.com/Konular/iktisatcilar/quesnay_fizyokrazi.html),21.02,2019

Bu anlayışa göre toplum üç sınıfa ayrılmaktadır. Verimli sınıf çiftçilerden, toprak sahiplerinden ve kısır sınıf sanayici ve tüccarlardan oluşur.

Quesnay ın ekonomik tablosundaki işleyişi ifade edecek olursak; Çiftçiler, topraktan



ürün aldıktan sonra toprak sahiplerine kira verirler. Toprak sahipleri, toprağın işletilmesinin bedeli olarak bu bedeli almış olur. Sanayi ve tüccarlar ise hammaddeyi işleyecek ve bu esnada emek ve sermayeye ihtiyaç duyar. Bu yüzden bu kısır sınıfın elde ettiği net gelir, çiftçi ve toprak sahiplerine dönecektir.

Tıpkı bir organizmadaki dolaşımında ciğerlerin temiz kan üretilip sürece dahil ettiği gibi işte bu çiftçi ve toprak sahiplerinden oluşan kısır verimli sınıftır. Sanayi ve diğer faaliyetler net hasıla oluşturmadıkları için kısırdır.

(<http://www.canaktan.org/ekonomi/iktisat-okullari/okullar/merkantilizmfizyo.htm>)

Adam Smith, modern ekonominin babasıdır. Ulusların zenginliği adlı kitabı ekonomi alanında büyük bir üne kavuşmuştur. Ekonomide görünmez bir el olduğunu savunur. Böylece herkesin kendi faydası için çalıştığında ortak faydaya hizmet etmiş olacak ve toplumsal refah sağlanacaktır.

(<http://iktisadikonular.blogspot.com/2012/06/adam-smith-ustune.html>)

Merkantilistlere göre ekonomide en değerli varlık altın ve gümüştür. Smith'e göre bu varlık emektir. "Emek her şeye ödenen ilk fiyattır." Gördüğümüz her şey aslında altın ve gümüşle değil emekle satın alınmıştır." (Derin H., 2011: 32) Smith bu düşüncesine rağmen yine de fizyokratlardan etkilenmiştir. Üretken emeğin, tarımda ve imalatta çalışanların emeğini verimli, hizmet sektörü gibi başka sektörlerde çalışanların emeğini verimsiz görmüştür. (Savaş, 2000:276; Kazgan, 2011:XVIII).

Bununla beraber Adam Smith' e göre zenginleşmenin temelinde iş bölümü yatmaktadır. İş bölümü emeğin verimliliğini artırarak hem zaman kaybını önler hem de bilgi ve becerileri arttırarak ekonomiye hayat verir. (Çalcalı, 2013: 94)

Smith ayrıca devletin ekonomiye müdahalelerde bulunmaması gerektiğini savunur. Devletin piyasada aktif olarak rol almamasını, bir gözetleyici konumunda olması gerektiğini savunur.

J.B. Say de klasik ekolün temsilcilerindendir. Kaynakların devlet elinde kullanılması bu kaynakların tüketimine neden olduğundan devletin ekonomiye müdahalelerde bulunmaması gerektiğini savunur. (Doğangün Yasa B., :285).

Jean-Baptiste Say, değer ile fayda arasındaki ilişkilerin önemi üzerinde durmuştur. Kıymetin sadece harcanan emek miktar ile ölçülemeyeceğini, emeğin faydasını dikkate almak gerektiğini ileri sürmüştür. Bu bağlamda Jean-Baptiste Say hizmeti fayda kavramını ön plana çıkartarak “ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler” olarak tanımlamıştır.

(<https://www.iktisatsozlugu.com>,4.3.2019)

Say Kanunu, ortaya koymuş olup kanun “her arz kendi talebini oluşturur” düşüncesine dayandırılmıştır. Say’a göre bir ürün ya da hizmet arz etmek başka bir ürün ya da hizmetin talep edilmesine neden olur. Bu şekilde arz artarsa ekonomiler tam istihdama ulaşacaktır.

J. B. Say’a göre; “her arz kendi talebini oluşturur”. Bu kanuna göre fiyatlar maliyetlere eşit olmalıdır, maliyetlerin gelire eşit olduğu varsayılır. Para sadece mübadeleyi sağlayan bir araçtır. Piyasalar kendiliğinden dengeye gelecektir. (Kaya A. 2007:47, Klasik İktisatçıların Mikro Ekonomiye Katkıları)

19. yüzyılda Sanayi Devrimi ile ekonomi hızla gelişmekteydi. Buna rağmen ekonomi okulları bazı durumları açıklamakta yetersiz kalıyordu. İktisatçılar yeni bir arayış içindeydi. 1871 de bazı iktisatçıların birbirinden bağımsız olarak marjinal fayda kavramını ifade etmesi ile bu arayış son buldu. Marjinal fayda ilkesine göre; bir malın değerini belirleyen şey marjinal faydadır. Emek miktarı ve maliyeti değildir. (Acar M., Erdem E. ve Toprak M.,2014:188-189).

Marjinal fayda ve marjinal analiz ilkelerinin en büyük savunucusu Alfred Marshall ‘dır. Marshall ekonomi biliminin tıpkı diğer bilimler gibi sistematik olduğunu ifade ediyordu. Ayrıca, ekonominin politikadan çok, doğa kanunları gibi kanunlar tarafından yönetildiğini savunması ile birlikte hizmet kavramını da yaratıldığı anda varlık bulan mallar olarak tanımlaması bir yaratıcı güce inandığının bir göstergesidir. (Acar M., Erdem E. ve Toprak M, 2014:216)

Marshall ‘a göre eğer soyut hizmetler var olmadan somut mal ve hizmetler var olamaz. Örneğin; tarımsal ürün dağıtıcısı ürünlere bir değer katar. Dağıtımı yapılmazsa elde kalan tarım ürünleri bir anlam ifade etmeyecektir. (Kenan A,2005:1104)

20. yy. a geldiğimizde hizmet sektörünün büyümesi ile birlikte ekonomik faaliyetler

içindeki payı artmış bu da hizmet anlayışını değiştirmiştir. 'Kalite' kavramı önemli hale gelmiş sağlık, eğitim, güvenlik hizmetleri gibi hizmetlere verilen önem artmıştır. Palmer'a göre hizmet (1994:91); "özde elle tutulmayan, bir kuruluşun veya kişinin başka birine sunduğu aktivite veya yarardır ve sonuçta hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmaz." Hizmet (Jaseph:1988,33) belirttiği üzere; "bir başkası için çalışma performansıdır." (Monks:1982,587) a göre hizmet, üretildiği anda, doğrudan alıcıya değer aktaran elle tutulmayan bir üründür. (Çıtak E.,2014:5)

Hizmetin amacı, kapsamı ve içeriği günden güne genişledikçe hizmet için çok farklı farklı tanımlamalar yapılmıştır. Üretim anlayışının, hizmet anlayışının tüm ekonomik yapıların müşteri ya da hizmet alan lehine değiştiği bu yeni sistemde hizmet de sadece arz edilen bir varlık olmaktan çıkmış talebe göre şekillenen bir unsur haline gelmiştir.

### **3.1 Kalite**

Kalite: Bir ürün veya hizmetin, herhangi bir ihtiyacı karşılayabilme kapasitesini ifade eder. (www.turkak.org.tr, Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum Ve Kuruluşlar İle Diğer Kurum Ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, kararname numarası:4,s.2)

Kotler; Bir ürün veya hizmetin karşılanmasında memnuniyeti sağlayan özelliklerin toplamı olarak tanımlamıştır (Kırçova İ.,2018).

Kalite, müşterinin beklentisi ile hizmet arasındaki farktır. ( Parasuraman vd., 1985: 42)

### **3.2 Hizmet Kalitesi**

Hizmet kalitesi, bir işletmenin müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilme becerisidir. (Öztürk, 1996: 66) Hizmet Kalitesi işletmenin müşteriye memnun edebilme, tekrar aynı hizmeti talep etmesini sağlayabilme yeteneği olarak tanımlanabilir. (Torlak, 1998: 360).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1970-1980 yıllarında bir çalışma yaparak hizmeti şöyle tanımlamışlardır: hizmet, soyuttur, kişisel olduğu için heterojendir, üretimi ve tüketimi aynı anda gerçekleştiğinden eşzamanlıdır. Bu tanımlamadan sonra hizmetin de tıpkı diğer somut mallar gibi kalitesinin ölçülebileceği sonucuna varılmıştır. (Parasuraman, Zeithaml ve

Berry, 1985, s. 42).

Garvin' e göre, (1987, s. 104-108; 1988, s. 49-50) hizmet kalitesinin 8 ayrı boyutu vardır:

- Performans: Ürün ya da hizmette bulunan ana özelliktir. Hizmetin güvenli, hızlı ve söz verildiği gibi yapılmasıdır.
- Özellikler: Ürünün ya da hizmetin niteliğini anlatır.
- Güvenilirlik: Ürünün verilen teminattaki sürede bozulmamasıdır.
- Uygunluk: Ürünün ya da hizmetin belirlenen standartlara uygunluğudur.
- Dayanıklılık: Ürünün yıpranmaması, darbelere ya da su gibi farklı ortamlarda kullanılabilir olması ve uzun ömürlü olmasıdır.
- Hizmet görürlük: Mal ya da hizmetle ilgili sıkıntının kolay giderilmesi, hızlı çözüm üretilmesi, taleplere hızlı karşılık verilmesidir.
- Estetik: Ürünün farklı duylara hitap ederek tatmin edici olmasıdır.
- Algılanan Kalite: Müşterinin mal ya da hizmeti kendi görüşüne göre değerlendirerek algıladığı kalite.

Günümüzde hizmet kalitesi kavramı firmalar için nitelikli bir mal üretmek kadar önemli ve değerli hale gelmiştir. Örneğin bir klima aldığımızda bunun kurulumu, garantisi kapsamında bakımı ve onarımı ya da akıllı telefon, tablet ya da televizyon aldığımızda aldığımız teknik destek malın kendisi kadar önemli hale gelmiştir.

### **3.3 Servqual Ölçeği**

Parasuraman ve ekibi 1988 yılında Servqual Ölçeğini geliştirmişlerdir. Bu hizmet ve perakende organizasyonlarındaki müşteri algılarını değerlendirmek için geliştirilen 22 maddeden oluşan bir ölçektir. Araştırmacılar öncelikli olarak algılanan hizmet kalitesini ölçmeye çalışmışlardır.

İlk oluşturulduğunda ölçek 97 maddeden oluşmaktaydı. İki yüz kişilik örneklem grubu kullanılmış, bu kişilere hizmet aldıkları firmadan hem beklentilerini hem de

algılamalarını ölçen soruları cevaplamaları istenmiştir. En son 22 soru ve beş farklı boyutla oluşan SERVQUAL ölçeği bulunmuştur. Beklenti ve algı puanlarının farkları hesaplanarak algılanan kalite bu şekilde hesaplanmış olacaktır. Ölçekte yer alan beş boyut şu şekilde tanımlanmaktadır:

Güvenilirlik: Doğru ve güvenli olarak hizmeti sunabilme yeteneği,

Güvence: Çalışanların tutum ve davranışları ile müşteriye verdikleri teminatlar noktasında müşteriyi güvende hissettirmeleri.

Empati: Firmanın kendini müşterinin yerine koyarak buna uygun davranması.

Yanıt verme: Müşterinin talep ve isteklerini doğru, zamanında ve eksiksiz yerine getirme becerisidir.

Somut olma: Fiziksel kaynaklar, araç -gereçlerin yeterliliği, personelin düzenidir.

(Soydal İ.,2008:26).

Servqual skoru (SS)= Algı Skoru- Beklenti Skoru ile hesaplanmaktadır.

### **3.4 Web Bilgi Sistemleri Hizmet Kalitesi**

İnternet bir kişi veya kurum tarafından belirli bir konuda bilgi sunan ve belirli bir kullanıcı kitlesine hitap eden elektronik sayfalar bütünüdür.

Www. kısaltması world wide web, Türkçe' de dünyayı saran ağ anlamına gelmektedir.

İnternet Tim Berners-Lee nin çabaları ile yaygınlaşmıştır. Bugün www yani World Wide Web Konsorsiyumu'nu Tim Berners-Lee yönetmektedir. İlk internet sitesini Cern'in kendi ağında yayınlamıştı. 20 Aralık 1990'da info.cern.ch adıyla yayınlanan site, dünyaya 1991 de açıldı. İlk internet sunucusu Steve Jobs tarafından kurulmuştur.

([www.cnnturk.com/turkiye/world-wide-web-nedir-google-wwwnun-tarihini](http://www.cnnturk.com/turkiye/world-wide-web-nedir-google-wwwnun-tarihini) unutmadi,12.03.2019)

Web bilgi sistemlerinin hedefi de tıpkı diğer ürün ve hizmetlerdeki gibi kullanıcıyı memnun etmektir.

İnternette farklı bilgi sistemlerine uygulanmış hizmet kalitesini ölçmek için farklı boyutları ele alan çalışmalar vardır. (Soydal İ,2008:4)

Yine de bu konuyla ilgili pek çok çalışma yapılmıştır. Bu kavramlar genellikle kullanılabilirlik, güvenilirlik, özdeşleştirme gibi genel boyutlarla adlandırılmaktadır.

Kullanıcılarla iletişim, kullanıcıların geçmiş deneyimleri, satıcıların sistemle olan ilişkileri, kullanıcıların kişisel ihtiyaçları memnuniyet düzeyini belirlemektedir.

Servqual modelinin bilişim hizmetlerindeki kalitenin ölçülmesi noktasında eleştiriler olsa da ülkemizde en yaygın olarak çalışmalarda bu konuyla ilgili kullanılan ölçek Servqual ölçeği olduğu için anket yine bu yöntemle yorumlanmıştır.

## 4.BÖLÜM

### 4.ÇORUM

#### 4.1.Genel Bilgiler

Çorum, İç Anadolu'nun kuzeyi ile Orta Karadeniz bölgesinin iç kısımlarında bulunur. Eski Tunç Çağında Anadolu Hatti Ülkesi diye anılmaktaydı. Hititler de Anadolu'ya geldiklerinde bu ismi kullanmışlardır. Çorum, Hititlerden sonra sırasıyla Frig, Roma ve Bizans hakimiyetine girmiştir. Farklı uygarlıklara ev sahipliği yapan Çorum açık hava müzesidir. Anadolu'nun 1071'de Malazgirt Savaşıyla Selçuklu Devletine geçmesinden sonra Danişment Ahmet Gazi tarafından 1075 yılında Türk hakimiyetine alınmıştır. Bu tarihten sonra da gerek Selçuklu gerek Osmanlı döneminin izlerini taşımaktadır. (<http://www.corum.gov.tr>, 27.05.2019)

Çorum sanayisi yem, gıda, kâğıt sanayi, çivi ve mobilya, kiremit, un-irmik ve yem fabrikalarından oluşmaktadır. İç Anadolu'yu Karadeniz'e bağlayan konumu nedeniyle önemli bir konumdadır. Yılda 2500 ton leblebi, 500.000 ton un ve günlük 1,5 milyon yumurta üretimi yapılmaktadır. Türkiye yumurta üretiminin %5'i, pirinç üretiminin %18'i, kiremit üretiminin %40'ı tuğla üretiminin %10'u Çorum tarafından karşılanmaktadır. (<http://www.corum.gov.tr>, 27.05.2019)

#### 4.2.Çorum Belediyesi

##### 4.2.1.Genel Bilgiler

Belediye hizmetleri 1875 tarihinde Mazlumoğlu Hacı Halil Efendi'nin Belediye başkanlığı ile kurulmuştur. O tarihten bu yana 26 tane belediye başkanımız Çorum'a hizmet vermiştir. (<https://www.corumlu.com>,27.05.2019)

Çorum Belediyesi 5393 sayılı Belediye Kanunu ile hizmet vermektedir. Buna göre, su ve kanalizasyon, kent bilgi sistemleri, kentin alt yapısı, çevre, temizlik, katı atık, parklar vb. konularda hizmet vermektedir.” (<http://www.mevzuat.gov.tr>)

#### 4.2.2.Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar

Çorum Belediyesi bünyesinde 770 bilgisayar, 16 sunucu, 76 tablet bilgisayar bulunmaktadır. (www.corum.bel.tr.)

Çorum Belediyesi bilişim sistemlerinin işleyiş amacı; bilginin üretmek var olan bilginin işlenmesini doğru ve hızlı şekilde erişilip paylaşılmasını sağlamaktır. Bunu yaparken akıllı kent uygulamaları geliştirerek vatandaşların bu uygulamalara erişip kullanabilmesini sağlayacak çalışmalar yapar. Yönetim Bilgi Sistemi ve kamunun erişimine açık olan Coğrafi Bilgi Sistemini kullanarak bu amacını gerçekleştirir. (www.corum.bel.tr.)

Çorum Belediye Başkanlığında 1 web sitesi, 1 kurumsal İtranet ağı mevcuttur. İç ve dış birimlerin hepsinde internet bağlantısı vardır. 14 tane telefon santrali vardır. Birimler arası telefon görüşmeleri voip teknolojisi ile internetten yapılmaktadır. Kullanılan hizmet araçlar araç takip sistemi ile takip edilmektedir. (www.corum.bel.tr.)

Tablo.4.1. Çorum Belediyesi'ndeki Sunucularından Bazıları

E- belediye sunucusu	İnternette online tahsilat işlemleri
Coğrafi bilgi sistemi sunucusu	
Geo mobis sunucusu	Panoramik 360 derece fotoğraf ve sayısal veri sağlayıcı
E-Devlet Sunucusu	Belediye uygulamalarının E-Devlet entegrasyonunda çalıştırılmasını sağlayan sunucu
Paylaşımlar Sunucusu	Birimlerin önemli çalışma dosyalarının her yerden güvenli erişim, muhafaza ve paylaşımının sağlanması
Akıllı Sayaç Metlap Sunucusu	Metlap Akıllı Sayaç Programının çalıştığı sunucu
Hukuk İcra Programı Sunucusu	İcraPro programı ana makinesi

**Kaynak:** Çorum Belediyesi 2017 Faaliyet Raporu

2018 yılı performans programına göre; Çorum Belediye Başkanlığının amacı; hizmetlerin etkin, verimli ve hızlı sunulabilmesi için fiziki ve teknolojik altyapıyı sürekli iyileştirmektir. Bu konudaki hedefi yeni teknolojilerden yararlanarak vatandaşların hizmetlere hızlı ve kolay ulaşmasını sağlamaktır. Performans hedefi ise; bilişim alt yapısının güncelliğini sağlayarak, elektronik alt yapı kullanımının etkinliğini arttırmak ve vatandaşın belediye işlemlerini internetten yapmasını sağlamaktır. (www.corum.bel.tr.)



### **4.3-E Belediye Bilgi Sistemi**

Her belediyenin kendi elektronik altyapısına göre farklı farklı yönetim bilişim sistemleri uygulamalarının ve programlarının olması belediye hizmetlerinin düzensiz etkisiz ve karışık bir anlayışla verilmesine neden olmaktadır.

Bu ihtiyaçtan doğan -E belediye Bilgi Sistemi ile bu işlemler hem tüm belediyelerde hem aynı ortak paydada aynı standartlarla verilmiş olacaktır. Hem de kafa karışıklığını ortadan kaldırarak belediyelerdeki bilişim sistemlerini daha etkin kesintisiz ve hızlı bir yapıya kavuşturacaktır.

2017 yılında İçişleri Bakanlığı, Kalkınma Bakanlığı ve Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ile yapılan toplantılardan sonra 03.05.2017 de bir protokol imzalanmıştır.

Buna göre; e-Belediye Bilgi Sisteminde 68 adet modül olacaktır. 43 modül Yönetim Bilgi Sistemleri ile ilgili olduğundan İçişleri Bakanlığı'na ve 20 adet modül ise Coğrafi Bilgi Sistemleri ile ilgili olduğundan Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından hazırlanması kararlaştırılmıştır. (www.belediye.gov.tr/hakkında,20.03.2019)

2017 de-Belediye Bilgi Sistemi pilot belediyeler ile kullanıma açılmıştır ve 2019 yılı Mart ayına kadar 153 belediye e-Belediye Bilgi Sistemini kullanmaktadır.

5393 sayılı Belediye Kanuna konulan geçici madde ile 2019 yılı sonuna kadar tüm belediyelerin sisteme dahil olması öngörülmektedir.

(www.belediye.gov.tr/hakkında,20.03.2019)

#### **4.3.1 E-Belediye Bilgi Sisteminin Avantajları**

##### **1. Vatandaşa ne sağlıyor?**

Hizmetlerin tüm belediyelerde ortak bir bilgi yönetim bilgi sistemine taşınmasıyla tüm belediyeler erişimi daha kolay, daha hızlı, daha güvenli ve kesintisiz bir bilişim sistemi alt yapısına kavuşmuş olacaktır. Özellikle Bilişim Sistemi alt yapısının zayıf olduğu küçük beldelerimizde yaşayan vatandaşlarımız için bu büyük bir kolaylık sağlayacaktır.

Kişisel Verilerin Korunması Kanununa göre vatandaşların bilgilerinin güvenliğinin sağlanması noktasında belediye çalışanları, ancak yetkileri dahilindeki verilere ulaşma

imkânı bulabilecektir. Tüm işlemler kayıt altına alınacaktır. Böylelikle hem vatandaşın bilgi güvenliği sağlanmış olacak hem de belediyedeki yetki karmaşasının önüne geçilince vatandaşın bilgileri yetkili olmayan, kötü niyetli olabilecek kişilerin eline geçme ihtimali ortadan kalkacaktır.

Endüstriyel Kontrol Sistemlerinin (EKS) güvenliğinin sağlanması ile kamu kurumlarına yapılabilecek olası siber saldırılara karşı belediyeleri koruyacaktır.

Vatandaşlar belediye binalarına gitmek zorunda kalmayacaktır. İsteddiği zaman internet erişimi olan istediği yerde belediye hizmetlerini kesintisiz alabilecektir.

Vatandaş odaklı mobil uygulamalar tasarlanarak sistem desteklenmiştir. (www.belediye.gov.tr/avantajlar.20.05.2019)

## **2. Ülke Ekonomisine ne sağlıyor?**

Ülkemizin yerli imkanlarla yazılımlar üretmesi dışa bağımlılığı azaltacaktır.

Sistemin yeniliklere açık olması güncellemelere açık olmasını sağlamıştır bu sayede yeni bir yazılım üretme maliyetine katlanmanın önüne geçilecektir. Lisans alma vb. işlemler için en az 2 milyar TL tasarruf edilmiş olunacaktır. (www.belediye.gov.tr/avantajlar.20.05.2019)

## **3. Belediyelere ne sağlıyor?**

Belediyelerin ortak bir sistemle çalışmasının sağlanması belediyeler arasındaki sistem farklarını ortadan kaldırarak büyük kolaylıklar sağlayacaktır. Tüm belediyeler sisteme dahil olunca ile İç İşleri Bakanlığının tüm kurumlarla olan bütünleşmelerine otomatik olarak erişimleri sağlanacaktır.

Bir sistem durunca yerine yedek bir sistem bağlanacaktır. Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) bir sıkıntı anında devreye girecektir.

Kaynak, zaman ve personel tasarrufu sağlayarak, Belediye Başkanına ve diğer yönetim birimlerine alt birimleri yönetmekte yardımcı olacak bir sistemdir.

Kırtasiyeciliği ve bürokrasiyi azaltan uygulamalar hem tasarruf sağlayacak hem de iş akışını hızlandıracak ve kolaylaştıracaktır.

İşlerin ve faaliyetlerin kolay ve anlık raporlanabilmesi standart ve şeffaflığı arttıracaktır.

Yatırımların hızlandırılmasının sağlanması belediyenin imajına olumlu katkıda bulunacaktır. Tüm işlemlerinin elektronik ortama taşınmasıyla belediyeler bir anlamda kesintisiz hizmet vaadini gerçekleştirebilmiş olacaklardır.

Belediyelerin taleplerine ve ihtiyaçlarına uygun olarak bu sistem geliştirilmeye ve güncellenmeye çalışılmaktadır. (www.belediye.gov.tr/avantajlar)

### **E-Belediye Bilgi Sistemine Dahil Olan Büyükşehir Belediyeleri**

Antalya, Van, Erzurum, Mardin ve Samsun Büyükşehir Belediyeleri' dir. (www.belediye.gov.tr, 20.05.2019)

### **E-Belediye Bilgi Sistemine Dahil Olan İl Belediyeleri**

Bitlis, Siirt, Kars, Gümüşhane, Çorum, Batman, Hakkâri, Tunceli, Muş, Düzce, Ardahan ve Şırnak İl Belediyeleri' dir.

Çorum Belediyesi de 2019 yılından itibaren –E Belediye Bilgi Sistemi' ne dahil olmuştur. (www.belediye.gov.tr, 20.05.2019)

Çorum Belediyesi, 2004 yılı içerisinde başladığı ISO 9001 Kalite çalışmalarını tamamlayarak, TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'ni almıştır. 21-23 Haziran 2010 tarihleri arasında Üç günlük denetim süresince Çorum Belediyesinin Kalite Yönetim Sistemi Kapsamındaki çalışmaları ve uygulamaları yerinde incelenmiştir. ISO 9001 Kalite Yönetim sisteminin 2008 yılında revize edilmesinden dolayı belge yenileme tetkiki şeklinde gerçekleşen denetim sonrasında Çorum Belediyesinin ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesinin yenilenmesi yönünde neticelendiği kapanış toplantısında denetim heyetince belirtilmiştir. (www.corum.bel.tr/)

## **4.4. Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Daha Önce Yapılan Çalışmalar**

06.07.2014 tarihinde “ÇORUM İÇİN BİR PROJEM VAR” ismiyle Çorum Belediyesi ile Çorum Hitit üniversitesi arasında bir protokol imzalanmıştır. Buna göre Çorum Belediyesi' nin vazife ve yükümlülüklerine giren konularda araştırma projelerinin, yüksek lisans ve doktora tezlerinin ortaklaşa yürütülmesi kararlaştırılmıştır.

Bu proje kapsamında 2017 yılında Yrd. Doç. Dr. Eşref Savaş Başçı' nın yürüttüğü, Gülistan Başçı' nın ve Dr. Aslıhan Kaya' nın araştırmacı olarak yer aldığı çalışmada belediye çalışmalarından memnuniyet oranı %79 olarak ölçülmüştür.

Belediye'nin genel hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin belirlenmesi için sorulan sorulara verilen cevaplar da Tablo 4.2' de gösterilmiştir. Burada ankete katılanlar genel hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyini 5'li likert ölçeği kapsamında cevaplamışlardır.

Tablo 4.2. Genel Hizmetlere İlişkin Memnuniyet Düzeyi

	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
Su-Kanalizasyon	44	117	97	155	18
Yol yapım ve bakım	58	133	67	141	31
Şebeke suyunun içilebilir olması	120	148	60	75	28
Şehir içi otopark hizmetleri	98	126	101	84	22
Toplu taşıma hizmetleri	57	102	82	152	38
Şehir içi trafiğin düzenlenmesi	105	106	86	111	23
Terminal binası ve otopark hizmetleri	39	30	51	232	79
Ağaçlandırma hizmetleri	14	37	68	224	88
Mezarlık hizmetleri	6	12	210	166	37
Genel çevre temizliği	10	55	39	228	99
Geri dönüşüm hizmetleri (kâğıt, plastik, cam vb.)	33	59	165	131	43
Yeşil alanlar ve parklar	15	30	43	216	227
İlaçlama hizmetleri	29	58	119	189	36
Pazar yerlerinin uygunluğu	31	62	150	151	37
Yiyecek – içecek satışı yapılan yerlerin denetimi	50	47	223	88	23
E-Belediye hizmetleri	28	19	219	140	25
Belediye çalışanlarının halka karşı tutum ve davranışları	46	64	107	177	37
Çorum İlinin tanıtım ve turizm hizmetleri	60	54	120	164	33

Belediyenin genel hizmetler sınıfında sağladığı faaliyetlerden memnun olunmayan hizmetler ise şu şekildedir;

- Şebeke suyunun içilebilir olması (120 kişi),
- Şehir içi trafiğin düzenlenmesi (105 kişi),
- Şehir içi otopark hizmetleri (98 kişi),
- Çorum İlinin tanıtım ve turizm hizmetleri (60 kişi),

Ayrıca çok memnun olunan hizmetler ise aşağıda sıralanmıştır.

- Yeşil alanlar ve parklar (216 + 127 kişi) (%80),
- Genel çevre temizliği (228 + 99 kişi) (%76),
- Ağaçlandırma hizmetleri (224 + 88 kişi) (%72),
- Terminal binası ve otopark hizmetleri (232 + 79 kişi) (%72),
- İlaçlama hizmetleri (189 + 36 kişi) (%52),

Ankette e- belediye hizmetleri bölümünde ise çoğunluk 'kararsızım' (219 kişi) seçeneğini işaretlemiştir. Bu seçeneğin ardından en çok 'memnunum' (140 kişi) seçeneği işaretlenmiştir.

Bir diğer çalışmada yapılan ankette şehrin park, bahçe, yeşil alanların bakımı cadde, sokak ve yolların temizliğinden genel olarak vatandaşın memnuniyet düzeyi ölçülmüş %66 düzeyinde bu hizmetlerden vatandaşların memnun oldukları görülmüştür. (Bilen Y.,2014:99)

## 5.BÖLÜM

### 5.ÇORUM BELEDİYESİ WEB HİZMET KALİTESİ

#### 5.1.Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmanın amacı, Çorum Belediyesi'nin vatandaşlara sunmuş olduğu elektronik hizmet kalitesinin tespit edilmesidir. Bu sebeple uluslararası literatürde kabul görmüş Servqual ölçeği kullanılarak vatandaşların bekledikleri hizmet kalitesi ile deneyimledikleri hizmet kalitesi arasında fark olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. 250 vatandaşa uygulanan anket yardımıyla vatandaşların beklenti ve memnuniyetleri arasında farklar belirlenmeye çalışılacaktır. Uygulanan anketlerin 230 tanesi geçerli bir şekilde işaretlenmiş ve değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın ana Kütlesi ve örnekleme basit tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilmiş 230 vatandaştan oluşmaktadır.

#### 5.1.1.Araştırmanın Araçları, Yöntem ve Tekniği

Çalışmada nitel ve nicel araştırma yöntemleri kullanılacaktır. Nitel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak, SPSS programı ile istatistiki analiz yapılacaktır.

#### 5.1.2.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışma, yerel yönetimlerde bilgi teknolojilerinin daha yoğun bir şekilde kullanılması üzerine yoğunlaşmaktadır. Kamu hizmetinin daha etkin ve hızlı bir şekilde sunulmasında bilgi teknolojisinin önemi somutlaştırılmaya çalışılacaktır.

Araştırmamızın temel varsayımı; vatandaşların belediye web sitesinden aldıkları elektronik hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri ve elde ettikleri hizmet kalitesi arasındaki farkın tespit edilmesine dayanmaktadır.

#### 5.1.3.Anketin Güvenilirliği

SPSS paket veri programı tekniği ile Çorum ili vatandaşları arasından tesadüfi olarak seçtiğimiz kişilere uyguladığımız anket sonucunda yaptığımız analizin güvenilirliği yaklaşık olarak 0,925 olarak ölçülmüştür.

Tablo: 5.1 Güvenilirlik İstatistikleri

Alpha güvenilirlik katsayısı	Öge sayısı
.925	38

Tablo: 5.2. Durum İşlem Özeti

	Sayı	%yüzde
Geçerli	230	100,0
Toplam	230	100,0

Tablo: 5.3. Toplam İstatistik Tablosu

	Soru Çıkarıldığındaki Ortalama	Soru Çıkarıldığındaki Varyans	Korelasyon	Soru Çıkarıldığında varyans
Yaş	132,72	329,844	-,080	,929
Eğitim	131,70	328,927	-,055	,928
E-devlet	132,37	326,794	-,004	,929
Online işlem	131,67	321,324	,110	,929
Sicil servisini tanıma	132,54	324,083	,048	,930
Ziyaret amacı	131,68	325,992	,001	,931
Ulaşılabilirlik	131,27	310,058	,582	,922
Yükleme hızı	131,33	310,605	,551	,922
Taleplere cevap	131,27	307,287	,588	,922
İletişim detayları	131,32	308,106	,633	,922
Rahat dolaşım	131,41	307,509	,688	,921
Bilgiye erişim	131,28	308,239	,645	,921
Kolaylık	131,30	308,655	,607	,922
Harita-araçlar	131,42	308,699	,617	,922
Tasarım	131,47	311,377	,551	,922
Amaca uygunluk	131,33	307,697	,681	,921
Bilgilerin geçerliği	131,19	307,099	,641	,921
Güvenilirliği	131,10	306,618	,648	,921
Güncellenmesi	131,16	307,550	,627	,922
Tutarlılığı	131,17	306,042	,696	,921
Talebe uygunluğu	131,28	306,998	,628	,921
Önemli bilgiler içerme	131,17	304,147	,698	,921
Performans1	131,23	311,366	,542	,922
Performans2	131,36	310,983	,527	,923
Performans3	131,92	306,574	,563	,922
Performans4	131,74	308,261	,663	,921
Performans5	131,68	307,660	,684	,921
Performans6	131,65	310,175	,601	,922
Performans7	131,60	310,321	,610	,922
Performans8	131,65	310,900	,611	,922
Performans9	131,66	310,540	,597	,922
Performans10	131,67	311,149	,579	,922
Performans11	131,69	307,778	,625	,922
Performans12	131,72	309,573	,548	,922
Performans13	131,80	309,058	,590	,922
Performans14	131,70	308,593	,588	,922
Performans15	131,89	311,748	,456	,923
Performans16	131,88	310,186	,441	,924

Bu tablodaki son sütun incelendiğinde ankete katılan kişilerle ilgili bilgilerin yer aldığı soruların anketten çıkarılmasıyla güvenilirliğin artacağı yönünde bir sonuç çıkmaktadır. Eğitim ve yaş değişkenini hariç tutarsak bu sonuç kişilerin e- devlet, online işlem yapmak vb. konularda algı hatasına düştüklerini ortaya koymaktadır. Bu çerçevede anketimizdeki Çorum Belediyesi Web Sitesine ait beklenti ve memnuniyeti ölçen soruların anketin güvenilirliğine olumlu katkıda bulunduğu sonucuna varılmaktadır.



Tablo: 5.4. Toplam Demografik Özellikler Tablosu

Yaş	Sayı	Yüzde
16-25	46	0.20
26-35	87	0.37
36-45	53	0.23
46-55	35	0.15
55+	9	0.03
<b>Eğitim</b>		
İlkokul	9	0.03
Ortaokul	19	0.08
Lise	78	0.33
Lisans	111	0.48
Yüksek Lisans-Doktora	13	0.05
<b>-E Devlet Kavramından Haberdar Olma</b>		
Bilmiyorum	32	0,13
Kısmen Biliyorum	87	0,37
İsmini Duydum Ama Bilmiyorum	15	0,06
Detaylı Bilgiye Sahibim	96	0,41
<b>Online İşlem Yapma</b>		
Çok Güvensiz	13	0,05
Güvensiz	38	0.16
Güvenli	90	0,39
Çok Güvenli	14	0,06
Kararsızım	40	0,17
Fikrim yok	35	0,15
<b>Sicil Servisinden Haberdar Olma</b>		
Bilmiyorum	79	0,34
Hizmet Aldım Ama Memnun Kalmadım	13	0,05
Haberdarım Ama Hizmet Almadım	64	0,27
Biliyorum ve Aldığım Hizmetten Memnunum	71	0,30
<b>Ziyaret Amacı</b>		
Dilek-Şikâyet	22	0,09
Haber	39	0,16
-E Ödeme	64	0,27
Yardım	22	0,09
Bilgi Alma	83	0,36

Katılımcıların 0,20 si 16-25 yaş, 0,37 si 26-35 yaş, 0,23 ü 36-45 yaş, 0,15'i 46-55 yaş, 0,03 ü 55 yaş üzeridir. Katılımcıların çoğu 26-35 yaş aralığındadır.

Katılımcıların 0,03 ü ilkokul, 0,08'i ortaokul, 0,33 ü lise,0.48 i lisans 0.05 i yüksek lisans –doktora mezunudur. Katılımcıların çoğu lisans ve lise mezunudur.

Katılımcıların 0,13' ü e- devlet kavramından haberdar olma konusunda 'bilmiyorum', 0,37 'si 'kısmen biliyorum' 0,06'sı 'İsmini duydum ama bilmiyorum', 0,41' i 'detaylı bilgiye sahibim' cevabını vermiştir. Katılımcıların çoğu detaylı bilgiye sahibim' cevabını vermiştir.

Katılımcıların 0,05'i online işlem yapmayı çok güvensiz, 0,16'sı güvensiz, 0,39' u 'güvenli', 0,06'sı 'Çok güvenli' buluyor. 0,17'si bu konuda kararsız, 0,15'i ise fikrim yok cevabını vermiştir. Katılımcıların çoğu online işlem yapmayı güvenli bulmuştur.

Katılımcıların 0,34'ü sicil servisinden haberdar olma konusunda 'bilmiyorum', 0,05'i 'Hizmet aldım ama memnun kalmadım', 0,27'si Haberdarım ama hizmet almadım, 0,30'u biliyorum ve aldığım hizmetten memnunum biliyorum ve aldığım hizmetten memnunum cevabını vermiştir. Katılımcıların çoğu sicil servisinden haberdar olma konusunda 'bilmiyorum' cevabını vermiştir. Belediyenin mükelleflerin eksik verilerini tamamlama hizmeti veren bu servisi tanıtma konusunda çalışma yapılması gerekmektedir.

Katılımcıların 0,09'unun Çorum Belediyesi internet sitesini ziyaret amacı 0,09'unun dilek-şikâyet, 0,16'sının 'haber alma', 0,27'sinin -e ödeme yapmak, 0,09'unun yardım', 0,36'sının 'bilgi alma' dır. Katılımcıların çoğu siteyi bilgi alma amaçlı kullanmaktadır. -E ödeme işlemi bu cevabı takip etmektedir.

## 5.2 Uygun Analiz Türünün Belirlenmesi

Ki kare bağımsızlık analizi, isimsel ya da sıralı ölçekli tablolaştırılmış verilerde, bağımsızlık analizleri yapmamızı sağlar. Tablo, iki değişkene oluşturulan ve frekansları içeren çapraz bir tablodur. Tablolar iki veya çok gözlü olabilir

Hipotezler aşağıdaki gibi kurulur.

H0: Satır ve Sütun Değişkenleri Bağımsızdır

H1: Satır ve Sütun Değişkenleri Bağımlıdır.

(<http://eczacilik.anadolu.edu.tr/bolumSayfaları/belgeler,07.05.2019>)

Kalitatif veriler sınıflandırma belirtir bu tip veriyi ifade eden değişkenlere kategorik, nominal veya gruplu değişkenler denilmektedir.

Bu veri cinsiyet, gelir düzeyi vb. gibi bir veridir. Verideki sayı bir grubu veya kategoriyi temsil eder.

Örneğin, cinsiyet değişkeninin değeri olan 0 ya da 1 sayılarının bir anlamı yoktur, aslında bu değer bir kategorinin kodudur. Cinsiyeti 1'den küçük, cinsiyetleri ortalaması 1,4

gibi bir değerlendirme anlamsızdır.

Sıralı olan kategorik, gruplu veya nominal değişkenlere Ordinal değişken adı verilir. Öğretim durumu ilk-orta-lise ordinal verilerdir.

Her bir hücre için hesaplanan teorik frekanslar içinde 5'den küçük olanların yüzdesi %20'den küçükse, Pearson ki-kare testi, eğer %20'den büyükse exact yöntem kullanılmalıdır. (<https://www.acilci.net/kategorik-degiskenler-cok-gozlu-tablolar-ve-ki-kare-07.05.2019>)

Bu anketimizin değerlendirmesinde parametrik olmayan veriler için kullanılan 'Ki Kare Testini' kullanacağız.

### **5.2.1.Hipotezler**

#### **1.Yaş Değişkenine Bağlı Hipotezler**

1)Örneklem grubundaki kişilerin online işlem yapma konusundaki tutumları yaşa göre farklılık gösteriyor mu?

2) Örneklem grubundaki kişilerin e-devlet kavramından haberdar olma konusundaki tutumları yaşa göre farklılık gösteriyor mu?

3) Örneklem grubundaki kişilerin yeni açılan sicil servisi konusundaki tutumları yaşa göre farklılık gösteriyor mu?

4) Örneklem grubundaki kişilerin yeni açılan ziyaret amacı konusundaki tutumları yaşa göre farklılık gösteriyor mu?

#### **Yaş-Online İşlem Yapma**

H0: Yaş-online işlem yapma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Yaş-online işlem yapma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.5 Yaş-Online İşlem Yapma Durum İşlem Özeti

	Durum					
	Geçerli		Kayıp		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Yaş * online	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

Tablo: 5.6. Yaş-Online İşlem Yapma Çapraz Tablo

		Online						Toplam	
		1	2	3	4	5	6		
Yaş	1	Sayı	3	9	16	4	6	8	46
		Beklenen değer	2,6	7,6	17,9	2,8	8,0	7,0	46,0
		% ile yaş	6,5%	19,6%	34,8%	8,7%	13,0%	17,4%	100,0%
2		Sayı	4	10	41	7	15	9	86
		Beklene değer	4,9	14,3	33,4	5,3	15,0	13,1	86,0
		% ile yaş	4,7%	11,6%	47,7%	8,1%	17,4%	10,5%	100,0%
3		Sayı	3	14	20	3	5	8	53
		Beklenen değer	3,0	8,8	20,6	3,2	9,3	8,1	53,0
		% ile yaş	5,7%	26,4%	37,7%	5,7%	9,4%	15,1%	100,0%
4		Sayı	3	5	10	0	12	5	35
		Beklenen değer	2,0	5,8	13,6	2,1	6,1	5,3	35,0
		% ile yaş	8,6%	14,3%	28,6%	0,0%	34,3%	14,3%	100,0%
5		Sayı	0	0	2	0	2	5	9
		Beklenen değer	,5	1,5	3,5	,6	1,6	1,4	9,0
		% ile yaş	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	22,2%	55,6%	100,0%
Toplam		Sayı	13	38	89	14	40	35	229
		Beklene değer	13,0	38,0	89,0	14,0	40,0	35,0	229,0
		% ile yaş	5,7%	16,6%	38,9%	6,1%	17,5%	15,3%	100,0%

Tablo: 5.7. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	34,550a	20	,023
Olabilirlik testi oranı	34,198	20	,025
Doğrusal birleşme testi	3,243	1	,072
Geçerli durum sayısı	230		

a. 13 hücre (43,3%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değer ,51.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %43 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'yi geçmesinden dolayı ki kare test sonucu güvenilir değildir. Bu nedenle yaş ve online işlem yapma değişkenlerini yeniden kodladık.

Tablo: 5.8. Yaş-Online İşlem Yapma Durum İşlem Özeti

	Durum					
	Geçerli		Kayıp		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Yaş * online	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

Tablo: 5.9. Yaş-Online İşlem Yapma Çapraz Özeti

			Online				Toplam
			2	3	4	6	
Yaş	1	Sayı	12	16	10	8	46
		Beklenen değer	26,1%	34,8%	21,7%	17,4%	100,0%
		% ile yaş	23,5%	17,8%	18,5%	22,9%	20,0%
	2	Sayı	14	42	22	9	87
		Beklenen değer	16,1%	48,3%	25,3%	10,3%	100,0%
		% ile yaş	27,5%	46,7%	40,7%	25,7%	37,8%
	3	Sayı	17	20	8	8	53
		Beklenen değer	32,1%	37,7%	15,1%	15,1%	100,0%
		% ile yaş	33,3%	22,2%	14,8%	22,9%	23,0%
	4	Sayı	8	12	14	10	44
		Beklenen değer	18,2%	27,3%	31,8%	22,7%	100,0%
		% ile yaş	15,7%	13,3%	25,9%	28,6%	19,1%
Toplam	Sayı	51	90	54	35	230	
	Beklenen değer	22,2%	39,1%	23,5%	15,2%	100,0%	
	% ile yaş	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Tablodaki değerlerden 16-25 yaş arası kişilerin %26,1'i internetten işlem yapmayı "güvensiz", %34,8'i güvenli, %21,7'si çok güvenli buluyor. Geriye kalan %17,4'ü ise bu konuda "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiştir.

26-35 yaş arası kişilerin kişilerin %16,1'i internetten işlem yapmayı "güvensiz", %48,3'ü güvenli, %25,3'ü çok güvenli buluyor. Geriye kalan %10,3'ü ise bu konuda "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiştir.

36-45 yaş arası kişilerin kişilerin %32,1'i internetten işlem yapmayı güvensiz, %37,7'si güvenli, %15,1'i çok güvenli buluyor. Geriye kalan %15,1'i ise bu konuda "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiştir.

46-55 yaş ve üzeri kişilerin %18,2'si internetten işlem yapmayı güvensiz, %27,3'ü güvenli, %31,8'i çok güvenli buluyor. Geriye kalan %22,7'si ise bu konuda "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiştir.

Bu sonuçlara göre 16-25 yaş ve 26-35 yaş arası kesimin diğer gruplara göre internette işlem yapmayı daha güvenli buldukları söylenebilir.

Tablo: 5.10. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson ki kare analizi	14,320 <sup>a</sup>	9	,111
Olabilirlik testi oranı	14,309	9	,112
Doğrusal birleşme testi	1,094	1	,296
Geçerli durum sayısı	230		

a. 0 cells (0,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısıdır. En küçük beklenen değer 6,70.

Yaş değişkeninde 55 yaş üzeri olan seçeneği 46-55 yaş seçeneğine ekledik. Online işlem yapma sorusundaki seçenekleri “kararsızım” seçeneğini “fikrim yok” seçeneğine; “çok güvensiz” seçeneğini de “güvensiz” seçeneğine ekleyip yeniden ki kare testi yaptığımızda beklenen değerler 5 in üzerinde çıkmıştır ve P değeri 0,05 ten büyüktür.

H0: Yaş-online işlem yapma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur kabul edilir.

#### Yaş- E Devlet Kavramından Haberdar Olma

H0: Yaş -e devlet kavramından haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Yaş -e devlet kavramından haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.11. Yaş-E Devlet Kavramı Durum İşlem Özeti

	Durum					
	Geçerli		Kayıp		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Yaş * e-devlet	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

Tablo: 5.12. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	44,034 <sup>a</sup>	12	,000
Olabilirlik testi oranı	32,761	12	,001
Doğrusal birleşme testi	,004	1	,952
Geçerli durum sayısı	230		

a. 8 cells (40,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısıdır .En küçük beklenen değer 0,59.

Tablo: 5.13. Yaş-E Devlet Kavramı Çapraz Tablo

		E-devlet				Toplam
		1	2	3	4	
Yaş	1	7	25	3	11	46
	2	8	33	4	42	87
	3	6	15	5	27	53
	4	4	13	3	15	35
	5	7	1	0	1	9
Toplam		32	87	15	96	230

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %40 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'yi geçmesinden dolayı ki kare test sonucu güvenilir değildir. Bu nedenle yaş değişkenini yeniden kodladık.

Yaş değişkeninde 55 yaş üzeri olan seçeneği 46-55 yaş seçeneğine ekledik.

Tablo: 5.14. Yaş-E Devlet Kavramı Çapraz Tablo

			E-devlet				Toplam
			1	2	3	4	
Yaş	1	Sayı	7	25	3	11	46
		Beklenen değer	6,4	17,4	3,0	19,2	46,0
		% ile yaş	15,2%	54,3%	6,5%	23,9%	100,0%
		% ile e-devlet	21,9%	28,7%	20,0%	11,5%	20,0%
		% toplam	3,0%	10,9%	1,3%	4,8%	20,0%
	2	Sayı	8	33	4	42	87
		Beklenen değer	12,1	32,9	5,7	36,3	87,0
		% ile YAŞ	9,2%	37,9%	4,6%	48,3%	100,0%
		% ile e-devlet	25,0%	37,9%	26,7%	43,8%	37,8%
		% toplam	3,5%	14,3%	1,7%	18,3%	37,8%
	3	Sayı	6	15	5	27	53
		Beklenen değer	7,4	20,0	3,5	22,1	53,0
		% ile YAŞ	11,3%	28,3%	9,4%	50,9%	100,0%
		% ile e-devlet	18,8%	17,2%	33,3%	28,1%	23,0%
		% toplam	2,6%	6,5%	2,2%	11,7%	23,0%
	4	Sayı	11	14	3	16	44
		Beklenen değer	6,1	16,6	2,9	18,4	44,0
		% ile YAŞ	25,0%	31,8%	6,8%	36,4%	100,0%
		% ile e-devlet	34,4%	16,1%	20,0%	16,7%	19,1%
		% toplam	4,8%	6,1%	1,3%	7,0%	19,1%
Toplam	Sayı	32	87	15	96	230	
	Beklenen değer	32,0	87,0	15,0	96,0	230,0	
	% ile YAŞ	13,9%	37,8%	6,5%	41,7%	100,0%	
	% ile e-devlet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	13,9%	37,8%	6,5%	41,7%	100,0%	

Tablodaki değerlerden 16-25 yaş arası kişilerin %15,2'si e devlet kavramını “bilmiyorum”, %54,3' ü “kısmen biliyorum”, %6,5 u “ismini duydum ama ne olduğunu bilmiyorum”, %23,9 u “detaylı bilgiye sahibim” seçeneğini işaretlemiştir.

26-35 yaş arası kişilerin %11,3 'ü e devlet kavramını “bilmiyorum”, %28,3'ü “kısmen biliyorum”, %9,4 ü “ismini duydum ama ne olduğunu bilmiyorum”, %50,9'u “detaylı bilgiye sahibim” seçeneğini işaretlemiştir.

36-45 yaş arası kişilerin kişilerin %25 i e devlet kavramını “bilmiyorum”, %31,8'i “kısmen biliyorum”, %6,8 i “ismini duydum ama ne olduğunu bilmiyorum”, %36,4'ü “detaylı bilgiye sahibim” seçeneğini işaretlemiştir.

46-55 yaş ve üzeri kişilerin %13,9'u -e devlet kavramını “bilmiyorum”, %37,8'i “kısmen biliyorum”, %6,5'u “ismini duydum ama ne olduğunu bilmiyorum”, %41,7'si “detaylı bilgiye sahibim” seçeneğini işaretlemiştir.



Tablodaki değerlerden -e devlet kavramından haberdar olma konusunda; 16-25 yaş aralığındaki kişilerin ağırlıklı olarak ‘Kısmen Biliyorum’, 26-35 yaş aralığındaki kişilerin ağırlıklı olarak ‘Detaylı bilgiye sahibim’, 36-45 yaş aralığındaki kişilerin “Detaylı bilgiye sahibim”, 46-55 yaş ve üzeri kişilerin de ağırlıklı olarak ‘Detaylı bilgiye sahibim’ yanıtını verdikleri görülmüştür.

Tablo: 5.15. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	17,564 <sup>a</sup>	9	,041
Olabilirlik testi oranı	17,283	9	,044
Doğrusal birleşme testi	,375	1	,541
Geçerli durum sayısı	230		

a. 3 cells (18,8%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değer 2,87.

Yeniden ki kare testi yaptığımızda beklenen değerler 5 in üzerinde çıkmıştır ve P değeri 0,05 ten küçüktür.

H0: Yaş- e devlet kavramından haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur reddedilir. Yaş- e devlet kavramından haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Sonuç olarak vatandaşların genel olarak -e devlet kavramını bildikleri söylenebilir.

### **Yaş – Sicil Servisinden Haberdar Olma**

H0: Yaş-sicil servisinden haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Yaş- sicil servisinden haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.16. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	28,859 <sup>a</sup>	16	,025
Olabilirlik testi oranı	31,081	16	,013
Doğrusal birleşme testi	,297	1	,586
Geçerli durum sayısı	230		

a. 13 cells (52,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değer minimum expectedcountis, 12.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5’den küçük hücre sayısının oranı %52 olarak bulunmuştur ve bu oran %20’yi geçmesinden dolayı ki-kare test sonucu güvenilir değildir. Bu nedenle yaş değişkenini yeniden kodladık. Yaş değişkeninde 55 yaş üzeri olan seçeneği 46-55 yaş seçeneğine ekledik.

Test yaptığımızda yine 5’den küçük hücre sayısının oranı %25 olarak bulunmuştur. Bu nedenle yaş değişkenini de 46-55 yaş seçeneğini de 36-45 yaş seçeneğine ekledik.

Tablo: 5.17.Yaş-Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo

			Sicil servisi				Toplam
			1	2	3	4	
Yaş	1	Sayı	22	4	12	8	46
		Beklenen değer	16,2	2,6	12,8	14,4	46,0
		% ile yaş	47,8%	8,7%	26,1%	17,4%	100,0%
		% ile sicil servisi	27,2%	30,8%	18,8%	11,1%	20,0%
		% toplam	9,6%	1,7%	5,2%	3,5%	20,0%
	2	Sayı	28	3	26	30	87
		Beklenen değer	30,6	4,9	24,2	27,2	87,0
		% ile yaş	32,2%	3,4%	29,9%	34,5%	100,0%
		% ile sicil servisi	34,6%	23,1%	40,6%	41,7%	37,8%
		% toplam	12,2%	1,3%	11,3%	13,0%	37,8%
	3	Sayı	15	3	15	20	53
		Beklenen değer	18,7	3,0	14,7	16,6	53,0
		% ile yaş	28,3%	5,7%	28,3%	37,7%	100,0%
		% ile sicil servisi	18,5%	23,1%	23,4%	27,8%	23,0%
		% of Total	6,5%	1,3%	6,5%	8,7%	23,0%
	4	Sayı	16	3	11	14	44
		Beklenen değer	15,5	2,5	12,2	13,8	44,0
		% ile yaş	36,4%	6,8%	25,0%	31,8%	100,0%
		% ile sicil servisi	19,8%	23,1%	17,2%	19,4%	19,1%
		% toplam	7,0%	1,3%	4,8%	6,1%	19,1%
Toplam	Sayı	81	13	64	72	230	
	Beklenen değer	81,0	13,0	64,0	72,0	230,0	
	% ile yaş	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%	
	% ile sicil servisi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%	

Tablo: 5.18. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	8,790 <sup>a</sup>	9	,457
Olabilirlik testi oranı	9,146	9	,424
Doğrusal birleşme testi	2,031	1	,154
Geçerli durum sayısı	230		

a. 4 cells (25,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısındır. En küçük beklenen değer minimumus 2,49.

Tablo: 5.19. Yaş-Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo

			Sicil servisi				Toplam
			1	2	3	4	
Yaş	1	Sayı	22	4	12	8	46
		Beklenen değer	16,2	2,6	12,8	14,4	46,0
		% ile yaş	47,8%	8,7%	26,1%	17,4%	100,0%
		% ile sicil servisi	27,2%	30,8%	18,8%	11,1%	20,0%
		% toplam	9,6%	1,7%	5,2%	3,5%	20,0%
2	Sayı	28	3	26	30	87	
	Beklenen değer	30,6	4,9	24,2	27,2	87,0	
	% ile yaş	32,2%	3,4%	29,9%	34,5%	100,0%	
	% ile sicil servisi	34,6%	23,1%	40,6%	41,7%	37,8%	
	% toplam	12,2%	1,3%	11,3%	13,0%	37,8%	
3	Sayı	31	6	26	34	97	
	Beklenen değer	34,2	5,5	27,0	30,4	97,0	
	% ile yaş	32,0%	6,2%	26,8%	35,1%	100,0%	
	% ile sicil servisi	38,3%	46,2%	40,6%	47,2%	42,2%	
	% toplam	13,5%	2,6%	11,3%	14,8%	42,2%	
Toplam	Sayı	81	13	64	72	230	
	Beklenen değer	81,0	13,0	64,0	72,0	230,0	
	% ile yaş	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%	
	% ile sicil servisi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%	

Tablodaki değerlerden 16-25 yaş arası kişilerin %47,8 i sicil servisini bilmediklerini, %8,7 si sicil servisinden hizmet aldıklarını ama memnun kalmadıklarını, %26,1 i sicil servisini bildiklerini ama hizmet almadıklarını, %17,4 ü sicil servisini bildiklerini ve aldıkları hizmetten memnun kaldıklarını ifade etmiştir.

26-35 yaş arası kişilerin %32,2'si sicil servisini bilmediklerini, %3,4'ü sicil servisinden hizmet aldıklarını ama memnun kalmadıklarını, %29,9'u sicil servisini bildiklerini ama hizmet almadıklarını, %34,5 ü sicil servisini bildiklerini ve aldıkları hizmetten memnun kaldıklarını ifade etmiştir.

36-55 yaş ve üzeri kişilerin %35,2'si sicil servisini bilmediklerini, %5,7'si sicil servisinden hizmet aldıklarını ama memnun kalmadıklarını, %27,8'i sicil servisini

bildiklerini ama hizmet almadıklarını, %31,3'ü sicil servisini bildiklerini ve aldıkları hizmetten memnun kaldıklarını ifade etmiştir.

Tablodaki değerlerden 16-25 yaş aralığındaki kişilerin ağırlıklı olarak sicil servisini bilmedikleri, 26-35 yaş aralığındaki kişilerin ağırlıklı olarak sicil servisinden haberdar oldukları, hizmet aldıkları ve aldıkları hizmetten memnun kaldıkları görülmüştür. 36-55 yaş ve üzeri kişilerin de sicil servisinden aldıkları hizmetten memnun kaldıkları sonucuna varılmıştır.

Sonuç olarak 16-25 yaş arası grup ile 36-55 yaş üzeri grubun büyük kısmı bu servisi bilmediklerini ifade etmişlerdir. Buna bağlı olarak bu kesim için tanıtım faaliyetleri artırılabilir. Bu servisten hizmet alanlar genel itibariyle memnun kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo: 5.20. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson ki kare analizi	7,926 <sup>a</sup>	6	,244
Olabilirlik testi oranı	8,268	6	,219
Doğrusal birleşme testi	3,986	1	,046
Geçerli durum sayısı	230		

a. 2 cells (16,7%). Beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısıdır En küçük beklenen değer 2,60.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %16,7 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'nin altındadır ve ki kare test sonucu güvenilirdir. P değeri 0,244 bulunmuştur.0,05 in üstünde olduğundan H0 kabul edilir.

Yaş- sicil servisinden haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

#### **Yaş –Web Sitesini Ziyaret Amacı**

H0: Yaş- web sitesini ziyaret amacı arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Yaş- web sitesini ziyaret amacı arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.21. Yaş-Siteyi Ziyaret Amacı Çapraz Tablo

			Ziyaret amacı					Toplam
			1	2	3	4	5	
Yaş	1	Sayı	6	8	6	4	22	46
		Beklenen değer	4,4	7,8	12,8	4,4	16,6	46,0
		% ile yaş	13,0%	17,4%	13,0%	8,7%	47,8%	100,0%
		% ile ziyaret amacı	27,3%	20,5%	9,4%	18,2%	26,5%	20,0%
		% toplam	2,6%	3,5%	2,6%	1,7%	9,6%	20,0%
	2	Sayı	3	18	30	6	30	87
		Beklenen değer	8,3	14,8	24,2	8,3	31,4	87,0
		% ile yaş	3,4%	20,7%	34,5%	6,9%	34,5%	100,0%
		% ile ziyaret amacı	13,6%	46,2%	46,9%	27,3%	36,1%	37,8%
		% toplam	1,3%	7,8%	13,0%	2,6%	13,0%	37,8%
	3	Sayı	13	13	28	12	31	97
		Beklenen değer	9,3	16,4	27,0	9,3	35,0	97,0
		% ile yaş	13,4%	13,4%	28,9%	12,4%	32,0%	100,0%
		% ile ziyaret amacı	59,1%	33,3%	43,8%	54,5%	37,3%	42,2%
		% toplam	5,7%	5,7%	12,2%	5,2%	13,5%	42,2%
Toplam	Sayı	22	39	64	22	83	230	
	Beklenen değer	22,0	39,0	64,0	22,0	83,0	230,0	
	% ile yaş	9,6%	17,0%	27,8%	9,6%	36,1%	100,0%	
	% ile ziyaret amacı	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	9,6%	17,0%	27,8%	9,6%	36,1%	100,0%	

Tablo: 5.22. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	15,716 <sup>a</sup>	8	,047
Olabilirlik testi oranı	17,271	8	,027
Doğrusal birleşme testi	1,065	1	,302
Geçerli durum sayısı	230		

a. 2 cells (13,3%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısındır. En küçük beklenen değer 4,40.

Tablodaki değerlerden 16-25 yaş arası kişilerin %13'ü siteyi 'dilek-şikâyet', %17,4 ü haber alma, %13'ü –e ödeme, %8,7' si yardım, %47,8'i bilgi alma amacıyla ziyaret ediyor.

26-35 yaş arası kişilerin kişilerin %3,4 ü siteyi 'dilek-şikâyet', %20,7' si haber alma, %34,5'u –e ödeme, %6,9'u yardım, %34,5'i bilgi alma amacıyla ziyaret ediyor.

36-55 yaş ve üzeri kişilerin %13,4'ü siteyi 'dilek-şikâyet', %13,4'ü haber alma, %28,9'u –e ödeme, %12,4'ü yardım, %32'si bilgi alma amacıyla ziyaret ediyor.

Tablodaki değerlerden ağırlıklı olarak web sitesini 16-25 yaş arası kişilerin bilgi alma amacıyla, 26-35 yaş arası kişilerin –e ödeme yapmak ve bilgi almak amacıyla, 36-55 yaş ve üzeri kişilerin de ağırlıklı olarak bilgi almak amacıyla web sitesini ziyaret ettikleri görülmüştür. 16-25 yaş arası kişilerin %13'ü, 26-35 yaş arası kişilerin %34,5'u, 36-55 yaş ve üzeri kişilerin de %28,9'u –e ödeme yapmak için belediye internet sitesini ziyaret etmektedir.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %13,3 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'nin altındadır ve ki kare test sonucu güvenilirdir. P değeri 0,047 bulunmuştur. 0,05'in altında olduğundan H0 reddedilir.

Yaş- web sitesini ziyaret amacı arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

## **2-Eğitim Durumuna Bağlı Hipotezler**

1)Örnekleme grubundaki kişilerin online işlem yapma konusundaki tutumları eğitim durumuna göre farklılık gösteriyor mu?

2) Örnekleme grubundaki kişilerin –e devlet kavramından haberdar olma konusundaki tutumları eğitim durumuna göre farklılık gösteriyor mu?

3) Örnekleme grubundaki kişilerin yeni açılan sicil servisi konusundaki tutumları eğitim durumuna göre farklılık gösteriyor mu?

4) Örnekleme grubundaki kişilerin ziyaret amacı konusundaki tutumları eğitim durumuna göre farklılık gösteriyor mu?

## **Online İşlem Yapma–Eğitim Durumu**

H0: Online işlem yapma- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Online işlem yapma- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır

Bu kısımda da güvenilirliği sağlamak için hem online işlem yapma hem de eğitim durumu değişkenini yeniden kodladık. Fikrim yok seçeneğini kararsızım, çok güvensiz seçeneğini güvensiz, güvenli seçeneğini çok güvenli seçeneğine ekleyip yeniden test ettik.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5’den küçük göze sayısının oranı %40 olarak bulunmuştur ve bu oran %20’yi geçmesinden dolayı ki kare test sonucu güvenilir değildir. Bu nedenle eğitim değişkenini yeniden kodladık. İlkokul seçeneği ile ortaokul seçeneğini birleştirip yeniden test ettik.

Tablo: 5.23. Ki Kare Testleri

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	30,657 <sup>a</sup>	8	,000
Olabilirlik testi oranı	30,616	8	,000
Doğrusal birleşme testi	8,496	1	,004
Geçerli durum sayısı	230		

a. 6 cells (40,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısıdır. En küçük beklenen değer 2,00.

Tablo: 5.24. Eğitim-Online İşlem Yapma Çapraz Tablo

			Online işlem yapma			Total
			2	4	5	
Eğitim	1	Sayı	0	3	6	9
		Beklenen değer	2,0	4,1	2,9	9,0
		% ile eğitim	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
		% ile online işlem	0,0%	2,9%	8,0%	3,9%
		% toplam	0,0%	1,3%	2,6%	3,9%
	2	Sayı	2	3	14	19
		Beklenen değer	4,2	8,6	6,2	19,0
		% ile eğitim	10,5%	15,8%	73,7%	100,0%
		% ile online işlem	3,9%	2,9%	18,7%	8,3%
		% toplam	0,9%	1,3%	6,1%	8,3%
	3	Sayı	22	30	26	78
		Beklenen değer	17,3	35,3	25,4	78,0
		% ile eğitim	28,2%	38,5%	33,3%	100,0%
		% ile online işlem	43,1%	28,8%	34,7%	33,9%
		% of Total	9,6%	13,0%	11,3%	33,9%
	4	Sayı	22	63	26	111
		Beklenen değer	24,6	50,2	36,2	111,0
		% ile eğitim	19,8%	56,8%	23,4%	100,0%
		% ile online işlem	43,1%	60,6%	34,7%	48,3%
		% toplam	9,6%	27,4%	11,3%	48,3%
5	Sayı	5	5	3	13	
	Beklenen değer	2,9	5,9	4,2	13,0	
	% ile eğitim	38,5%	38,5%	23,1%	100,0%	
	% ile online işlem	9,8%	4,8%	4,0%	5,7%	
	% toplam	2,2%	2,2%	1,3%	5,7%	
Toplam	Sayı	51	104	75	230	
	Beklenen değer	51,0	104,0	75,0	230,0	
	% ile eğitim	22,2%	45,2%	32,6%	100,0%	
	% ile online işlem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	22,2%	45,2%	32,6%	100,0%	

Tablo: 5.25. Eğitim-Online İşlem Yapma Çapraz Tablo

			Online işlem			Toplam
			2	4	5	
Eğitim	2	Sayı	2	6	20	28
		Beklenen değer	6,2	12,7	9,1	28,0
		% ile eğitim	7,1%	21,4%	71,4%	100,0%
		% ile online işlem	3,9%	5,8%	26,7%	12,2%
		% toplam	0,9%	2,6%	8,7%	12,2%
	3	Sayı	22	30	26	78
		Beklenen değer	17,3	35,3	25,4	78,0
		% ile eğitim	28,2%	38,5%	33,3%	100,0%
		% ile online işlem	43,1%	28,8%	34,7%	33,9%
		% toplam	9,6%	13,0%	11,3%	33,9%
	4	Sayı	22	63	26	111
		Beklenen değer	24,6	50,2	36,2	111,0
		% ile eğitim	19,8%	56,8%	23,4%	100,0%
		% ile online işlem	43,1%	60,6%	34,7%	48,3%
		% toplam	9,6%	27,4%	11,3%	48,3%
5	Sayı	5	5	3	13	
	Beklenen değer	2,9	5,9	4,2	13,0	
	% ile eğitim	38,5%	38,5%	23,1%	100,0%	
	% ile online işlem	9,8%	4,8%	4,0%	5,7%	
	% toplam	2,2%	2,2%	1,3%	5,7%	
Toplam	Sayı	51	104	75	230	
	Beklenen değer	51,0	104,0	75,0	230,0	
	% ile eğitim	22,2%	45,2%	32,6%	100,0%	
	% ile online işlem	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	22,2%	45,2%	32,6%	100,0%	

Tablodaki değerlerden ilkökul-ortaokul mezunu kişilerin %7,1'i internetten işlem yapmayı güvensiz, %21,4'ü çok güvenli buluyor. Geriye kalan 71,4'ü ise bu konuda kararsızdır.

Lise mezunu kişilerin %28,2'si internetten işlem yapmayı güvensiz, %38,5'u çok güvenli buluyor. Geriye kalan 33,3'ü ise bu konuda kararsızdır.

Lisans mezunu kişilerin %19,8'i internetten işlem yapmayı güvensiz, %56,8 i çok güvenli buluyor. Geriye kalan 23,4'ü ise bu konuda kararsızdır.

Yüksek lisans-doktora mezunu kişilerin %38,5'u internetten işlem yapmayı güvensiz, %38,5'u çok güvenli buluyor. Geriye kalan 23,1'i ise bu konuda kararsızdır.

Sonuç olarak ilkökul-ortaokul mezunu kişiler internetten işlem yapmak konusunda kararsızken eğitilmiş kesim genelde internetten işlem yapmayı güvenilir bulmaktadır. Bu konuda belediye eğitimi düşük olan kesim için daha çok bilgisayar okur- yazarlığı kursları



açabilir. Bunun yanında site daha güvenilir hale getirmek için gerekli çalışmalar yapılabilir. Örneğin, 3D secure (güvenli alışveriş) sisteminden yararlanılabilir. 3D Secure, çalıntı bir kredi kartı ile yapılacak alışverişin önüne geçer. Çünkü işlemler kart sahibinin telefonuna gelen onay kısa mesaj bilgisi gönderilerek yapılır.

Tablo: 5.26. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	29,843 <sup>a</sup>	6	,000
Olabilirlik testi oranı	28,203	6	,000
Doğrusal birleşme testi	7,384	1	,007
Geçerli durum sayısı	230		

a. 2 cells (16,7%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değer2,88.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %16,7 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'nin altındadır ve ki kare test sonucu güvenilirdir. P değeri 0 bulunmuştur. 0,05'in altında olduğundan H0 reddedilir.

Eğitim durumu ile online işlem yapma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

#### **-E Devlet Kavramı-Eğitim Durumu**

H0: -E devlet kavramından haberdar olma- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: -E devlet kavramından haberdar olma- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.27. Eğitim-E Devlet Kavramından Haberdar Olma Çapraz Tablo

			E-devlet				Toplam
			1	2	3	4	
Eğitim	2	Sayı	15	9	1	3	28
		Beklenen değer	3,9	10,6	1,8	11,7	28,0
		% ile eğitim	53,6%	32,1%	3,6%	10,7%	100,0%
		% ile e-devlet	46,9%	10,3%	6,7%	3,1%	12,2%
		% toplam	6,5%	3,9%	0,4%	1,3%	12,2%
3	Sayı	11	49	5	13	78	
	Beklenen değer	10,9	29,5	5,1	32,6	78,0	
	% ile eğitim	14,1%	62,8%	6,4%	16,7%	100,0%	
	% ile e-devlet	34,4%	56,3%	33,3%	13,5%	33,9%	
	% toplam	4,8%	21,3%	2,2%	5,7%	33,9%	
4	Sayı	6	25	8	72	111	
	Beklenen değer	15,4	42,0	7,2	46,3	111,0	
	% ile eğitim	5,4%	22,5%	7,2%	64,9%	100,0%	
	% ile e-devlet	18,8%	28,7%	53,3%	75,0%	48,3%	
	% toplam	2,6%	10,9%	3,5%	31,3%	48,3%	
5	Sayı	0	4	1	8	13	
	Beklenen değer	1,8	4,9	,8	5,4	13,0	
	% ile eğitim	0,0%	30,8%	7,7%	61,5%	100,0%	
	% ile e-devlet	0,0%	4,6%	6,7%	8,3%	5,7%	
	% toplam	0,0%	1,7%	0,4%	3,5%	5,7%	
Toplam	Sayı	32	87	15	96	230	
	Beklenen değer	32,0	87,0	15,0	96,0	230,0	
	% ile eğitim	13,9%	37,8%	6,5%	41,7%	100,0%	
	% ile e-devlet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	13,9%	37,8%	6,5%	41,7%	100,0%	

Tablo: 5.28. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	93,533 <sup>a</sup>	9	,000
Olabilirlik testi oranı	86,826	9	,000
Doğrusal birleşme testi	60,908	1	,000
Geçerli durum sayısı	230		

a. 5 cells (31,3%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısıdır En küçük beklenen değer,85.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %31,3 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'yi geçmesinden dolayı ki kare test sonucu güvenilir değildir. Bu nedenle e devlet kavramını yeniden kodladık. İsmi duydum ama bilmiyorum seçeneğini bilmiyorum seçeneğine ekleyip yeniden ki kare testi yaptığımızda;

Tablo: 5.29. Eğitim-E Devlet Kavramından Haberdar Olma Çapraz Tablo

			E-devlet			Total
			1	2	4	
Eğitim	2	Sayı	16	9	3	28
		Beklenen değer	5,7	10,6	11,7	28,0
		% ile eğitim	57,1%	32,1%	10,7%	100,0%
		% ile e-devlet	34,0%	10,3%	3,1%	12,2%
		% toplam	7,0%	3,9%	1,3%	12,2%
	3	Sayı	16	49	13	78
		Beklenen değer	15,9	29,5	32,6	78,0
		% ile eğitim	20,5%	62,8%	16,7%	100,0%
		% ile e-devlet	34,0%	56,3%	13,5%	33,9%
		% toplam	7,0%	21,3%	5,7%	33,9%
	4	Sayı	14	25	72	111
		Beklenen değer	22,7	42,0	46,3	111,0
		% ile eğitim	12,6%	22,5%	64,9%	100,0%
		% ile e-devlet	29,8%	28,7%	Sayı	Sayı
		% toplam	6,1%	10,9%	31,3%	48,3%
5	Sayı	1	4	8	13	
	Beklenen değer	2,7	4,9	5,4	13,0	
	% ile eğitim	7,7%	30,8%	61,5%	100,0%	
	% ile e-devlet	2,1%	4,6%	8,3%	5,7%	
	% toplam	0,4%	1,7%	3,5%	5,7%	
Toplam	Sayı	47	87	96	230	
	Beklenen değer	47,0	87,0	96,0	230,0	
	% ile eğitim	20,4%	37,8%	41,7%	100,0%	
	% ile e-devlet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	20,4%	37,8%	41,7%	100,0%	

Tablodaki değerlerden ilkokul-ortaokul mezunu kişilerin %57,1'e devlet kavramını bilmiyorum, %32,1' i kısmen biliyorum, %10,7 si detaylı bilgiye sahibim seçeneğini işaretlemiştir.

Lise mezunu kişilerin %20,5'u -e devlet kavramını bilmiyorum, %62,8'i kısmen biliyorum, %16,7'si detaylı bilgiye sahibim seçeneğini işaretlemiştir.

Lisans mezunu kişilerin %12,6'sı -e devlet kavramını bilmiyorum, %22,5'u kısmen biliyorum, %64,9'u detaylı bilgiye sahibim seçeneğini işaretlemiştir.

Yüksek lisans-doktora mezunu kişilerin %7,7'si e devlet kavramını bilmiyorum, %30,8'i kısmen biliyorum, %61,5'u detaylı bilgiye sahibim seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo: 5.30. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	76,633 <sup>a</sup>	6	,000
Olabilirlik testi oranı	74,439	6	,000
Doğrusal birleşme testi	49,644	1	,000
Geçerli durum sayısı	230		

a. 2 cells (16,7%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değeri 2,66.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %16,7 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'nin altındadır ve ki kare test sonucu güvenilirdir. P değeri 0 bulunmuştur.0,05'in altında olduğundan H0 reddedilir.

Eğitim durumu ile –e devlet kavramından haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

### Sicil Servisi-Eğitim Durumu

H0: Sicil Servisinden haberdar olma- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Sicil Servisinden haberdar olma- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.31. Sicil Servisi-Eğitim Durumu İşlem Özeti

	Durum					
	Geçerli		Kayıp		Toplam	
	Sayı	Yüzde	N	Yüzde	Sayı	Yüzde
Eğitim * sicil servisi	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

Tablo: 5.32. Eğitim Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo

			Sicil servisi				Toplam
			1	2	3	4	
Eğitim	1	Sayı	9	0	0	0	9
		% ile eğitim	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% ile sicil servisi	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
		% toplam	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
	2	Sayı	13	1	3	2	19
		% ile eğitim	68,4%	5,3%	15,8%	10,5%	100,0%
		% ile sicil servisi	16,0%	7,7%	4,7%	2,8%	8,3%
		% toplam	5,7%	0,4%	1,3%	0,9%	8,3%
	3	Sayı	36	5	18	19	78
		% ile eğitim	46,2%	6,4%	23,1%	24,4%	100,0%
		% ile sicil servisi	44,4%	38,5%	28,1%	26,4%	33,9%
		% toplam	15,7%	2,2%	7,8%	8,3%	33,9%
4	Sayı	21	5	38	47	111	
	% ile eğitim	18,9%	4,5%	34,2%	42,3%	100,0%	
	% ile sicil servisi	25,9%	38,5%	59,4%	65,3%	48,3%	
	% toplam	9,1%	2,2%	16,5%	20,4%	48,3%	
5	Sayı	2	2	5	4	13	
	% ile eğitim	15,4%	15,4%	38,5%	30,8%	100,0%	
	% ile sicil servisi	2,5%	15,4%	7,8%	5,6%	5,7%	
	% toplam	0,9%	0,9%	2,2%	1,7%	5,7%	
Toplam	Sayı	81	13	64	72	230	
	% ile eğitim	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%	
	% ile sicil servisi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% toplam	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%	

Tablo: 5.33. Ki kare testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	49,430 <sup>a</sup>	12	,000
Olabilirlik testi oranı	52,178	12	,000
Doğrusal birleşme testi	37,461	1	,000
Geçerli durum sayısı	230		

a. 10 cells (50,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değer, 51.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %50 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'yi geçmesinden dolayı ki kare test sonucu güvenilir değildir. Bu nedenle eğitim değişkenini yeniden kodladık. İlkokul seçeneğini ortaokul seçeneğine, yüksek lisans-doktora seçeneğini lisans seçeneğine birleştirip yeniden test ettik.

Tablo: 5.34. Eğitim-Sicil Servisinden Haberdar Olma Durum İşlem Özeti

	Durum					
	Geçerli		Kayıp		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Eğitim * sicil servisi	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

Tablo: 5.35. Eğitim-Sicil Servisinden Haberdar Olma Çapraz Tablo

		Sicil servisi				Toplam
		1	2	3	4	
Eğitim 2	Sayı	22	1	3	2	28
	% ile eğitim	78,6%	3,6%	10,7%	7,1%	100,0%
	% ile sicil servisi	27,2%	7,7%	4,7%	2,8%	12,2%
	% toplam	9,6%	0,4%	1,3%	0,9%	12,2%
3	Sayı	36	5	18	19	78
	% ile eğitim	46,2%	6,4%	23,1%	24,4%	100,0%
	% ile sicil servisi	44,4%	38,5%	28,1%	26,4%	33,9%
	% toplam	15,7%	2,2%	7,8%	8,3%	33,9%
4	Sayı	23	7	43	51	124
	% ile eğitim	18,5%	5,6%	34,7%	41,1%	100,0%
	% ile sicil servisi	28,4%	53,8%	67,2%	70,8%	53,9%
	% toplam	10,0%	3,0%	18,7%	22,2%	53,9%
Toplam	Sayı	81	13	64	72	230
	% ile eğitim	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%
	% ile sicil servisi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% toplam	35,2%	5,7%	27,8%	31,3%	100,0%

Tablodaki değerlerden ilkokul-ortaokul mezunu kişilerin %78,6'sı -e sicil servisini bilmiyorum, %3,6'sı hizmet aldım ama memnun kalmadım, %10,7'si haberdarım ama hizmet almadım, %7,1'si biliyorum ve aldığım hizmetten memnunum seçeneğini işaretlemiştir.

Lise mezunu kişilerin %46,2 sicil servisini bilmiyorum, %6,4'ü hizmet aldım ama memnun kalmadım, %23,1'i haberdarım ama hizmet almadım, %24,4'ü biliyorum ve aldığım hizmetten memnunum seçeneğini işaretlemiştir.

Lisans ve lisans üstü mezunu kişilerin %18,5'u sicil servisini bilmiyorum, %5,6'sı hizmet aldım ama memnun kalmadım, %34,7'si haberdarım ama hizmet almadım, %41,1'i biliyorum ve aldığım hizmetten memnunum seçeneğini işaretlemiştir.

Sonuç olarak lisans ve lisansüstü kişiler diğer gruplara göre sicil servisini daha iyi bilmekte ve sicil servisinden aldıkları hizmetten daha fazla memnuniyet duymaktadırlar.

Buna bağılı olarak daha önceki kısımlarda da ifade edildiği gibi bu kesim için tanıtım faaliyetleri arttırılabilir.

Tablo: 5.36. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	43,587 <sup>a</sup>	6	,000
Olabilirlik testi oranı	44,475	6	,000
Doğrusal birleşme testi	39,774	1	,000
Geçerli durum sayısı	230		

a. 2 cells (16,7%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayısıdır. En küçük beklenen değer 1,58.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değer 5'den küçük hücre sayısının oranı %16,7 olarak bulunmuştur ve bu oran %20'nin altındadır ve ki kare test sonucu güvenilirdir. P değer 0 bulunmuştur.0,05'in altında olduğundan H0 reddedilir.

Eğitim durumu ile sicil servisinden haberdar olma arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

#### Ziyaret Amacı–Eğitim Durumu

H0: Ziyaret amacı- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki yoktur.

H1: Ziyaret amacı- eğitim arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.37. Ziyaret Amacı-Eğitim Durumu İşlem Özeti

	Durum					
	Geçerli		Kayıp		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Eğitim * ziyaret amacı	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

Tablo: 5.38. Eğitim-Ziyaret Amacı Çapraz Tablo

		Ziyaret					Toplam
		1	2	3	4	5	
Eğitim 2	Sayı	5	6	3	10	4	28
	% ile eğitim	17,9%	21,4%	10,7%	35,7%	14,3%	100,0%
	% ile ziyaret amacı	22,7%	15,4%	4,7%	45,5%	4,8%	12,2%
	% toplam	2,2%	2,6%	1,3%	4,3%	1,7%	12,2%
3	Sayı	13	15	17	11	22	78
	% ile eğitim	16,7%	19,2%	21,8%	14,1%	28,2%	100,0%
	% ile ziyaret amacı	59,1%	38,5%	26,6%	50,0%	26,5%	33,9%
	% toplam	5,7%	6,5%	7,4%	4,8%	9,6%	33,9%
4	Sayı	4	18	44	1	57	124
	% ile eğitim	3,2%	14,5%	35,5%	0,8%	46,0%	100,0%
	% ile ziyaret amacı	18,2%	46,2%	68,8%	4,5%	68,7%	53,9%
	% toplam	1,7%	7,8%	19,1%	0,4%	24,8%	53,9%
Toplam	Sayı	22	39	64	22	83	230
	% ile eğitim	9,6%	17,0%	27,8%	9,6%	36,1%	100,0%
	% ile ziyaret amacı	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% toplam	9,6%	17,0%	27,8%	9,6%	36,1%	100,0%

Tablodaki değerlerden ilkökul-ortaokul mezunu kişilerin %17,9'u siteyi dilek-şikâyet, %21,4'ü haber, %10,7'si –e ödeme, %35,7'si yardım, %14,3'ü bilgi alma amacıyla kullanıyor.

Tablodaki değerlerden lise mezunu kişilerin %16,7'si siteyi dilek-şikâyet, %19,2'si haber, %21,8'i –e ödeme, %14,1'i yardım, %28,2'si bilgi alma amacıyla kullanıyor.

Tablodaki değerlerden lisans ve lisans üstü mezunu kişilerin %3,2'si siteyi dilek-şikâyet, %14,5'i haber, %35,5'i –e ödeme, %0,8'i yardım, %46'sı bilgi alma amacıyla kullanıyor.

Sonuç olarak en çok –e ödeme amacıyla siteyi kullanan lisans ve lisansüstü mezunu kişilerdir. İlkokul-ortaokul mezunu kişiler en çok siteyi –e ödeme için, lise mezunu, lisans ve lisansüstü mezunu kişiler ise bilgi alma amacıyla kullanmaktadır.

Bununla ilgili olarak vatandaşların daha fazla –e ödemeyi kullanmaları teşvik edilebilir. Bilgisayar okur-yazarlığı olmayan kesime kurslar verilebilir. Siteye bu menülerin nasıl kullanılacağını gösteren tanıtım videoları konulabilir. Billboardlara, belediye otobüslerine ve diğer resmî kurumlara bilgi amaçlı afişler asılabilir.



Tablo: 5.39. Ki Kare Testleri

	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearsonın ki kare analizi	58,943 <sup>a</sup>	8	,000
Olabilirlik testi oranı	59,611	8	,000
Doğrusal birleşme testi	8,806	1	,003
Geçerli durum sayısı	230		

a. 3 cells (20,0%) beklenen değeri 5 ten küçük hücre sayıdır. En küçük beklenen değer 2,68.

Analiz sonuç tablosunun da alt kısmında belirtildiği üzere teorik değeri 5'den küçük hücre sayısının oranı %20 olarak bulunmuştur ve ki kare test sonucu güvenilirdir. P değeri 0 bulunmuştur.0,05'in altında olduğundan H0 reddedilir.

Eğitim durumu ile siteyi ziyaret amacı arasında istatiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo: 5.40. Web Hizmet Kalitesi Memnuniyet Ölçümü

	Beklenti ve Algı Boyutları	Ortalama (Beklenti)	S.Sapma (Beklenti)	Ortalama (Algı)	S.Sapma (Algı)	Grup Ort. (beklenti)	Grup Ort. (algı)	Grup (fark)	Servqual skoru
Kullanılabilirlik	Ulaşılabilirlik	3,865	0,838	3,904	0,830	3,809	3,667	-0,142	-1,664
	Yüklenme hızı	3,808	0,855	3,773	0,872				
	Rahat dolaşmaya uygunluk	3,726	0,819	3,456	0,817				
	Kullanım kolaylığı	3,839	0,869	3,539	0,790				
Bilginin niteliği	bilgiye kolay erişim	3,852	0,838	3,482	0,807	3,929	3,427	-0,502	
	Bilgilerin kullanım amacıyla örtüşmesi	3,808	0,818	3,469	0,791				
	Bilgilerin geçerliliğini koruması	3,943	0,892	3,443	0,883				
	Bilgilerin güvenilirliği	4,030	0,903	3,413	0,910				
	Bilgilerin sık güncellenmesi	3,973	0,891	3,330	0,873				
	Bilgilerin tutarlılığı	3,969	0,868	3,430	0,897				
Özdeşleştirme	Taleplere hızlı karşılık verilmesi	3,869	0,957	3,217	1,030	3,860	3,23	-0,63	
	Taleplere uygun düzenlenmesi	3,852	0,913	3,243	0,949				
Tasarım	İletişim detaylarına sahipliği	3,813	0,858	3,391	0,816	3,79	3,40	-0,39	
	Harita vb yardım menüleri	3,713	0,854	3,482	0,763				
	Web sitesi tasarım	3,665	0,817	3,473	0,796				

Yapılan analiz sonucunda yukarıdaki tabloda ortalama sütununda genel itibariyle (-) değerler çıkmıştır. Vatandaşların bekledikleri hizmetin algıladıkları hizmetten büyük olduğu söylenebilmektedir. Anketteki veriler karşılaştırıldığı zaman, vatandaşların bilişim sistemi hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmelerinin, beklenti değerlendirmelerinden az bir farkla da olsa düşük olduğu söylenebilir dolayısıyla telafi edilebilir boyuttadır. Gerekli iyileştirmeler yapıldıktan sonra memnuniyet artacaktır.

Tablo 5.40 incelendiğinde vatandaşların aldıkları hizmetten en yüksek beklentilerinin bilginin niteliği bölümünde ‘bilgilerin güvenirliliği’ özelliği olduğu görülmüştür. Yani vatandaşlar öncelikle sitede bilgilerin güvenilir olmasını beklemektedirler. En düşük beklenti düzeyi de tasarım bölümünde ‘web sitesinin tasarımı’ özelliğidir.

Grup ortalamalarına bakıldığında en yüksek değer beklenti düzeyinde’ bilginin niteliği’ boyutunda, en düşük değer tasarım boyutunda ölçülmüştür. Algılanan düzeyde ise en yüksek değer kullanılabilirlik, en düşük ‘özdeşleştirme’ boyutunda ölçülmüştür.

Vatandaşların algıladıkları hizmet kalitesine göre baktığımızda en yüksek hizmet algılamasının kullanılabilirlik bölümünde bulunan siteye ‘ulaşılabilirlik’ özelliği olduğunu görmekteyiz. Bu özellikte vatandaşların beklentileri karşılanmıştır. Algılarına göre en düşük değer ise özdeşleştirme bölümünde bulunan’ taleplere hızlı karşılık verilmesi’ özelliği olduğu görülmüştür. Kamu kurumlarındaki geleneksel ‘bugün git yarın gel anlayışına paralel olarak bu sonuç şaşırtıcı değildir. Vatandaşlarımızın çoğu kamu kurumlarındaki bürokrasiden, zaman kaybından yakınmaktadır.

Kamu kurumlarındaki bu anlayışı değiştirmek için, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” hazırlanmıştır. Buna göre kamuda hizmet sunumunda vatandaş odaklı, hesap verilebilir ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturarak, kamu hizmetlerinin daha sade, hızlı ve ucuz bir şekilde ve tüm kamu kurumlarında aynı usul ve esaslara göre uygulanması sağlanmış olunacaktır. (www.kaysis.gov.tr,27.02.2019)

İlgili yönetmeliğin 3. Maddesine göre, kamu hizmetlerinde bürokrasi azaltılacak vatandaşın başvurduğu ilk kademe ile son kademe arası uzaklık en aza indirilecektir. Mümkün olduğunca hizmetin başvuru alan ilk kademe de sonuçlanması sağlanacaktır. (www.kaysis.gov.tr,27.02.2019)

İdare, hizmetleri vatandaşa en yakın yerden vermek için gerek duyarsa mahallerde geçici veya sürekli bürolar açabilir. (www.kaysis.gov.tr,27.02.2019)

### **Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulması**

İlgili yönetmeliğin 4. Maddesine göre, basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer idarelerle paylaşılması esastır.

İdare, başvuruların elektronik ortamda da yapılmasına, sürecin başvuru sahibince izlenebilmesine ve sonucun ilgisine elektronik ortamda iletilmesine yönelik tedbirleri alır ve hizmetin e-Devlet Kapısına entegrasyonunu sağlar. (www.kaysis.gov.tr,27.02.2019)

### **Vatandaşın bilgilendirilmesi**

İlgili yönetmeliğin 5. Maddesine göre, kamu kurumlar sunduğu hizmetlere ilişkin bilgileri ve mevzuatı, basılı kaynaklarla ya da elektronik ortamda duyurur. (www.kaysis.gov.tr,27.02.2019)

Kurumlar sunduğu hizmetleri kurumsal internet sayfasında ve e-Devlet Kapısında en güncel şekli ile yayınlar. (www.kaysis.gov.tr,27.02.2019)

Tabloda vatandaşlara verilen hizmetin adı, tanımı, hizmeti veren kurum kodu, verilen hizmetin standart dosya planındaki kodu, hizmetin dayanağı mevzuat hizmetten yararlananlar, hizmeti sunmakla görevli birimlerin adı, başvuruda istenen belgeler, belirtilen hizmetin mevzuatta tamamlanma süresi, hizmetin ortalama tamamlanma süresi, hizmetin elektronik olarak sunulup sunulmaması gibi bilgiler vardır.

Hizmet alınabilecek kurumların internet sayfalarının az bilindir olması ve hizmet tanımlamalarında yapılan güncellenmeler bu çalışmanın önünde bir engel olmuştur. Bunun için Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığınca bir çalışma yapılmış ve Hizmet Standartları Yönetim sistemi (HSYS) geliştirilmiştir.

(www.kaysis.gov.tr/Makaleler/NiyaziBaydemir\_hsys.pdf)

HSYS ile vatandaşlar doğrudan sunulan hizmetleri seçerek hizmet standartları tablolarını anlık görebilecektir. Yapılan güncellemeler de anında tablolara yansıtacaktır. Vatandaşın binlerce resmi internet adresinde hizmet standartları tabloları araması yerine sadece www.kaysis.gov.tr adresine girmesi yeterli olacaktır. Böylece tek tıkla tüm kurumların hizmet standartları tablolarına ulaşmak mümkündür.

Vatandaşların tek noktadan kamu kurumlarının hangi hizmetini, hangi belgeler karşılığında, ne kadar sürede alacağı bilgisine anlık olarak ulaşabileceklerdir. Ayrıca başvuru hizmetleri için bir değerlendirme anketi mevcuttur. Böylelikle vatandaşların aldıkları hizmetten anlık olarak memnun olup olmadıkları kolayca değerlendirilecek çıkan

ortalama sonuçlara göre memnun olunmayan kısımlar hakkında iyileştirmeler yapma imkânı olacaktır. ([www.kaysis.gov.tr/Makaleler/NiyaziBaydemir\\_hsys.pdf](http://www.kaysis.gov.tr/Makaleler/NiyaziBaydemir_hsys.pdf))

Tablo: 5.41. Boyutlar Arası Servqual Skorları

	Beklenti ve Algı Boyutları	FARK	Grup (fark)
Kullanılabilirlik	Algı1-Beklenti1	0,039	-0,142
	Algı2-Beklenti2	-0,035	
	Algı5-Beklenti5	-0,270	
	Algı7-Beklenti7	-0,300	
Bilginin niteliği	Algı6-Beklenti6	-0,370	-0,502
	Algı10-Beklenti10	-0,039	
	Algı11-Beklenti11	-0,50	
	Algı12-Beklenti12	-0,617	
	Algı13-Beklenti13	-0,643	
	Algı14-Beklenti14	-0,539	
Özdeşleştirme	Algı3-Beklenti3	-0,652	-0,63
	Algı15-Beklenti15	-0,609	
Tasarım	Algı4-Beklenti4	-0,422	-0,39
	Algı8-Beklenti8	-0,231	
	Algı9-Beklenti9	-0,192	
	Algı16-Beklenti16	-0,713	

### Grup ortalamalarına göre Servqual Skorları

Gruplar arası en yüksek fark 'özdeşleştirme' en düşük fark 'kullanılabilirlik' boyutunda ölçülmüştür.

Sonuç olarak vatandaşların siteden kullanılabilirlik ve tasarım açısından diğer boyutlara nispeten daha memnun oldukları görülmüştür. Bilginin niteliği ve özdeşleştirme boyutlarından daha az memnuniyet duydukları görülmüştür.

### Kullanılabilirlik

Boyutlar tek tek ele alındığında kullanılabilirlik boyutunda vatandaşlar sitenin kolay ulaşılabilirlik özelliğinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. (Fark(+) değerinde).Kullanım kolaylığı açısından vatandaşların siteden memnun olmadıkları görülmektedir. Bu açıdan biraz daha sadeleştirme yapılabilir.

### Bilginin niteliği

Bilginin niteliği boyutunda vatandaşlar 'sayfalarda yer alan bilgilerin kullanıcı amacıyla örtüşmesi' özelliğinden beklentilerinin diğer özelliklere göre daha iyi karşılandığını ifade etmişlerdir. Grup içinde en düşük fark bu ifadede çıkmıştır. Vatandaşlar

ulaşılan bilgilerin sık sık güncellenmesi özelliğinden daha az memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Yine bilgilerin güvenilirliği konusunda da vatandaşların beklentilerinin karşılanmadığı görülmüştür. Bu konuda da iyileştirmeler yapılmalıdır.

### **zdeşleştirme**

zdeşleştirme kelime anlamı olarak ‘zdeş duruma getirmektir.’ özdeşleştirme boyutunda web sitesi kişişelleştirilmiş izlenimi verir. Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır. Vatandaşlar daha önce de söz edildiği gibi; algılarına göre en düşük değer ise özdeşleştirme bölümünde bulunan ‘taleplere hızlı karşılık verilmesi’ özelliği olduğu görülmüştür. İlgili yönetmeliğe uygun olarak belediyeler mevzuatta belirtilen tedbirleri alıp, hizmet standartlarını oluşturarak gerekli işlemleri yaptıklarında bu konudaki hizmet kalitesi kendiliğinden artacaktır.

Yukarıda bahsedilen HSYS sistemine entegrasyon sağlandığında vatandaşlar hizmet aldıkları anda aldıkları hizmeti değerlendirebileceklerdir. Kurumlar da bu doğrultuda vatandaşların taleplerine uygun olarak hizmet sunumunda gerekli düzenlemeyi yapabileceklerdir.

### **Araştırmanın Sonucu**

Yaptığımız anket aynı amaçla hazırlanıp uygulanmış olsa bile vatandaşların hizmeti aldıkları andaki görüş ve değerlendirmeleri şüphesiz daha doğru ve gerçeğçi bir sonuç ortaya koyacaktır. Bu bağlamda kurumların HSYS sistemine entegre olmaları vatandaşla olan etkileşimlerini arttırma noktasında verimli olacaktır.

Vatandaşların, algılarının ortalamanın üstünde bir değerde çıkmasına rağmen beklenti değerlerinin çok yüksek olması memnun olmadıkları sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Daha önce yapılan çalışmalarda da ortalamanın üzerinde bir memnuniyet düzeyi ölçülmüştür ve bu görüşü destekler niteliktedir.

Araştırmada hesaplanan skorlar incelendiğinde bütün sorular için Servqual skorları negatif değerlerde çıkmıştır. Buradan yola çıkarak ilgili bilişim sisteminin hizmet yararlanıcılarının beklentilerini karşılayamadığını söylemek mümkündür. Ancak değerlerin genelde sıfıra çok yakın değerlerde çıkmış olması, boyutsal açıdan yapılacak iyileştirmeler

ile hizmet yararlanıcılarının beklentilerinin karşılanabileceğine, hatta aşılabileceğine işaret etmektedir.

Yine de Çorum Belediyesi web hizmet kalitesinde beklentileri karşılamak, memnuniyet düzeyini arttırmak için çalışmalar yapılmalıdır.

Yaptığımız araştırmada katılımcıların çoğu 26-35 yaş aralığındadır. Katılımcıların çoğu lisans ve lise mezunudur.

Katılımcıların çoğu -e devlet kavramından haberdar olma konusunda detaylı bilgiye sahibim' cevabını vermiştir.

Katılımcıların çoğu online işlem yapmayı güvenli bulmuştur.

Katılımcıların çoğu sicil servisinden haberdar olma konusunda 'bilmiyorum' cevabını vermiştir. Belediyenin mükelleflerin eksik verilerini tamamlama hizmeti veren bu servisi tanıtmada çalışmada çalışma yapılması gerekmektedir.

Katılımcıların çoğu siteyi bilgi alma amaçlı kullanmaktadır. -E ödeme işlemi bu cevabı takip etmektedir.

Yapılan ki kare testlerinde yaşa göre online işlem yapma ve sicil servisinden haberdar olma konusunda istatiki açıdan anlamlı ilişki yoktur. -E devlet kavramını bilme ve ziyaret amacı konusunda ise ilişki vardır sonucu çıkmıştır.

Eğitim seviyesine göre online işlem yapma ve sicil servisinden haberdar olma, -e devlet kavramından haberdar olma, ziyaret amacı kısacası tüm konularda istatiki açıdan anlamlı ilişki vardır sonucu çıkmıştır. Bu noktada eğitimin bilgi ekonomisi kavramının yerleşmesi ve daha geniş kitlelere yayılması noktasında önemli olduğu söylenebilir.

Bunun yanında her belediyenin farklı farklı otomasyon sistemlerine sahip olması, programlarının farklı raporlama sistemlerine sahip olması Sayıştay denetimleri dahil olmak üzere denetimleri güçleştirmektedir. Daha şeffaf, etkin, güvenilir bir belediyeçilik sistemi oluşturmak için tüm belediyelerin ortak paydada bulunduğu bir sistem ihtiyacı kaçınılmaz olmuştur. En kısa zamanda tüm belediyelerimiz -E Belediye Bilgi Sistemi' ne geçmelidir.

## 6. KAYNAKLAR

- Akarçay, E., Altunoğlu, M., Sönmez, A., Baran, A.G., Olgun, C.K., Gelekçi C., Ulusoy, M.D., Güllüpinar, F. Ve Yeşildal, H., (2012) Çağdaş Sosyoloji Kuramları, Görgün Baran A ve Suğur S.(Editörler). Sanayi Sonrası Toplum: Daniel Bell içinde (3-26)(1. Baskı),Eskişehir,Anadolu Üniversitesi
- Aktepe R., Envarlı B., Kızıltan L.,Baysan S., Arkan Ç., (2002) Türkiye Bilişim Şurası E-Devlet Çalışma Raporu,Ankara
- Altan, Ş., Atan M. (2004) Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü, G.Ü. , İ.İ.B.F. Dergisi 1/2004, s.17-32
- Alvin Toffler, (1992), Yeni Güçler Yeni Şoklar.( Çev: Çorakçı B. ) İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi
- Atik, Hayriye ve Dura, Cihan; (2002) Bilgi Toplumu Bilgi Ekonomisi Ve Türkiye, Literatür Yayıncılık; İstanbul
- Bilen Y.(2014), Türkiye’de İl Belediye Hizmetlerinin Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) Yoluyla Gerçekleştirilmesinin Ekonomik Etkileri (Çorum Belediyesi Örneği),Yüksek Lisans Tezi,Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Ankara
- ÇalcalıÖ.(2013) <https://dergipark.org.tr/download/article-file/201959>, 12.03.2019
- Çıtak E.,(2014) Hizmet Pazarlamasının Müşteri Bağlılığı Üzerine Etkisi Ve Örnek Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi,Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Ankara
- Doğangün Yasa, B.,(2017). İktisat Düşüncesinde Devlet Müdahaleciliği Kuramının Önemi., Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt(5),285
- Drucker P. F. (1995), Değişim Çağının Yönetimi. (Çev. Dicleli, Z.) İstanbul: Türk Henkel Dergisi Yayınları (Eserin orijinali 1995 yılında yayımlandı.)
- Drucker, P.F. (2003), “Yenilikçilik Disiplini”, Yenilikçilik, (Çev. Ahmet Kardam), İstanbul: MESS Yayınları, ss. 119–134.
- ERKAN, Hüsnü.(1998), Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme.4b, Türkiye İş Bankası Yay. No: 326. Bilim Dizisi, No 8, Ankara
- Garvin, D.A. (1987). Competing on the eighth dimensions of quality. Harvard Business Review, 65, 101-109.
- <http://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/kobiler-ve-girisimcilerin-turk-ekonomisindeki-yeri-ve-onemi/261>
- <http://internet.org.tr>
- <http://www.canaktan.org/ekonomi/iktisat-okullari/okullar/merkantilizm-fizyo.htm>
- [http://www.ekodialog.com/Konular/iktisatcilar/quesnay\\_fizyokrasi.html](http://www.ekodialog.com/Konular/iktisatcilar/quesnay_fizyokrasi.html)



<http://www.mevzuat.gov.tr>

<https://dictionary.cambridge.org/tr//sözlük/ingilizce/website>

<https://www.corumlu.com>,27.05.2019

<https://www.dw.com>,20.05.2019

İslamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş. ve Aydın, K. (2006) Hizmet Pazarlaması, İstanbul: Beta Basım Yayım, s.17-18

Juran, Joseph.M. Frank.M., Gryna (1988), Juran's Quality Control Handbook, McGraw Hill Co., 4. Basım, 34.

Kaynak S.,Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilgi Ekonomisi ve Türkiye Üzerinde Bir Uygulama,2008,s.7

Kazgan G., (2011), "Adam Smith ve Milletlerin Zenginliği Üzerine", İçinde, Milletlerin Zenginliği, T. İstanbul : İş Bankası Kültür Yayınları,

Kenan A.(2005). Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Kocaeli'ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Cilt(0), Sayfa No:1104

Kevük S.(2006),Bilgi Ekonomisi,Yaşar Üniversitesi Dergisi1(4)

Kızıltan A. Ve Sarihasan İ., Finansal Krizlerin Kobiler Üzerindeki Etkisi Rize İli Ayakkabı Sektörü Üzerine Bir Araştırma, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (RTEÜ Journal of Social Sciences) 3 : 22-42

Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 27 (1), 1-10

Kotler,P.,(2018),Pazarlama Yönetimi. (ÇEV. Kırçova İ.),İstanbul:Beta Yayıncılık(Eserin orijinali 2001 de yayımlandı.)

Meçik O., (2012) Akademik Bilişim'12-XIV.Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri ,2012:323 ,28.01.2019, <https://ab2012.usak.edu.tr/ab2012bk.pdf>

MONKS Joseph G., Operations Management: Theyong Problems, Mcgrow Hill Book Company, 1982

Mucuk İ., (1994) Pazarlama İlkeleri,Der Yayınları,6.baskı,İstanbul

Oktaylar C. H, (2017) İktisat Konu Anlatımlı Soru Çözümleme Teknikleri, Yargı Yayınları

Özel H. A. (2012) Ekonomik Büyümenin Temelleri, Çankırı Karatekşn Üniversitesi İİBF Dergisi,Cilt:2, Sayı:1

Özer, S. (1997). Hizmetlerde kalite banka hizmetlerinde kalite üzerine bir tüketici araştırması. Yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, Türkiye.

- Öztürk, S. (1996). Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artırılması. Verimlilik Dergisi, 2, 66-68.
- Öztürk, S. A. (1998) Hizmet Pazarlaması, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları No.1028, İşletme Fakültesi Yayınları No.3, s.2
- Öztürkler, H., “Ulusal Gelir: Nasıl Yaratılıyor ve Nasıl Harcanıyor”, Ed: Ö. F. Çolak,“Makroekonomi (N. Gregory Mankiw)”,Eflatun Yayınevi, Ankara, 48-83 (2009)
- PALMER Adrian, Principles of Services Marketing, MCGrow H:11 Book Company, Bershire, 1994
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry L.L., 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol.64, No.1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal Marketing, Fall
- Prof Dr. Tekin M. Ve Arş Gör. Çiçek, [bilgitoplumu.blogspot.com](http://bilgitoplumu.blogspot.com), 28.03.2019
- SAVAŞ, Vural F. (2000), İktisadın Tarihi, Siyasal Kitabevi, 4.Baskı, Ankara.
- Skousen, Mark (2014), İktisadi Düşünce Tarihi: Modern İktisadın İnşası, [Çevirenler: Mustafa Acar-Ekrem Erdem-Metin Toprak], Liberte Yayıncılık
- SMITH, Adam (2011), Milletlerin Zenginliği,(Çev. Haldun Derin) , İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları
- Soydal İ., Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi,Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Ankara,Türkiye
- Sultan S.(2012) Bilgi Toplumu Parametreleri Ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki(Panel Analiz), Doktora Tezi, ADÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü,Aydın.Türkiye
- Tekin M. Ve Çiçek E.,(2006) Bilgi Çağında Bilgi Toplumu Ve Bilgi Ekonomisi
- Tiryakioğlu M.,(2014) Kalkınma İçin Teknoloji Transferi Politikaları Analizi, Analiz Dergisi, Sayı:107
- Toffler A. , (2018), Üçüncü Dalga, (Çev. Yeniçeri S.) : İstanbul, Koridor Yayıncılık (Eserin orijinali 2006’da yayımlandı).
- Torlak, Ö. (1998) Hizmet Kalitesini İyileştirmede Belediye Hizmet Kullanıcılarının Şikayet Sürecinin Düzenlenmesi, Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi, 26-27.Mayıs, Ankara, TODAİE Yayın No. 289, I. Cilt, 357-370

[www.cnnturk.com/turkiye/world-wide-web-nedir-google-wwwnun-tarihini-unutmadi](http://www.cnnturk.com/turkiye/world-wide-web-nedir-google-wwwnun-tarihini-unutmadi),12.03.2019

[www.Corum.Bel.Tr](http://www.Corum.Bel.Tr)

[www.iktisatsozlugu.com](http://www.iktisatsozlugu.com)

[www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr)

[www.tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr)

[www.turkak.org.tr](http://www.turkak.org.tr)

Yaşar S., Çolak Y.(2011)Kalkınma bakanlığı bilgi toplumu dairesi başkanlığı çalışma raporu,Avrupa birliğinin bilgi toplumu politikaları ve Avrupa için sayısal gündem girişimi, ANKARA

Yıldırım K., Bakırtaş İ., Yılmaz R. (2008) Makro İktisada Giriş Ekin Yayınevi, Bursa

Yumuşak, İbrahim Güran ve Aydın, Murat (2005), “Bilgi Kamusal bir Mal midir?”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(2), s:105-106

Ertek T. (2009) Temel Ekonomi (Basından Örneklerle), Beta Yayıncılık, İstanbul

## 7. EKLER

### Ek 1. Çorum Belediyesi web sitesi beklenti-memnuniyet anketi

#### ÇORUM BELEDİYESİ WEB SİTESİ BEKLENTİ-MEMNUNİYET ANKETİ

##### KİŞİSEL BİLGİLER

Yaşınız	16-25 <input type="checkbox"/>	26-35 <input type="checkbox"/>	36-45 <input type="checkbox"/>	46-55 <input type="checkbox"/>	55+ <input type="checkbox"/>
---------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	------------------------------

##### Eğitim Durumu

İlkokul <input type="checkbox"/>	Ortaokul <input type="checkbox"/>	Lise <input type="checkbox"/>	Lisans <input type="checkbox"/>	Yüksek lisans-Doktora <input type="checkbox"/>
----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--

E-devlet kavramından haberdar olma;	Online İşlem Yapmak;
Bilmiyorum <input type="checkbox"/>	Çok güvenli <input type="checkbox"/> Güvenli <input type="checkbox"/>
Kısmen biliyorum <input type="checkbox"/>	Çok güvensiz <input type="checkbox"/> Güvensiz <input type="checkbox"/>
İsmi duydum ama ne olduğunu bilmiyorum <input type="checkbox"/>	Kararsızım <input type="checkbox"/> Fikrim yok <input type="checkbox"/>
Detaylı bilgiye sahibim <input type="checkbox"/>	

Yeni hizmete açılan Sicil Servisini;	
Bilmiyorum <input type="checkbox"/>	Haberdarım ama hizmet almadım <input type="checkbox"/>
Biliyorum ve aldığım hizmetten memnunum <input type="checkbox"/>	Hizmet aldım ama memnun kalmadım. <input type="checkbox"/>

##### ZİYARET AMACI

Çorum Belediyesi web sitesini ziyaret etme amacım;

Dilek-Şikayet <input type="checkbox"/>	Haber <input type="checkbox"/>	E-ödeme <input type="checkbox"/>	Yardım <input type="checkbox"/>	Bilgi alma <input type="checkbox"/>
--	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

Mükemmel kalitede hizmet veren bir belediyeye göre, belediyenizin internet ortamında aşağıda belirtilen özellikleri ne derece taşıması gerektiğini ve buna karşılık belediyenizin internet ortamındaki performansını (Çok düşük:1 Düşük:2 Orta :3 Yüksek:4 Çok Yüksek:5) değerlerini kullanarak belirtiniz.

	Konunun Önemi					Çorum Belediyesinin Performansı				
	Çok Düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek	Çok Düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1)Web sitesine kolay ulaşılabilirlik										
2)Web sitesinin yüklenme hızı										
3)Taleplerle ilgili mesajlara çabuk karşılık verilmesi;										
4)Web sitesinin yeterli iletişim detaylarına sahipliği										
5)Site içi uzantılarda rahat dolaşmaya uygunluğu										
6)Aranılan bilgiye kolay erişim										
7) Kullanım kolaylığı										
8) Site haritaları, arama araçları ve yardım menülerinin talebe beklenen ölçüde cevap vermesi										
9)Web sitesinin tasarımında kullanılan renkler kullanım kolaylığı açısından uygunluğu										
10)Sayfalarda yer alan bilgilerin kullanıcı amacıyla örtüşmesi										
11)Ulaşılan bilgilerin geçerliliğini koruması.										
12)Ulaşılan bilgilerin güvenilirliği										
13) Ulaşılan bilgilerin sık sık güncellenmesi										
14)Ulaşılan bilgilerin birbiriyle tutarlığı										
15) Ziyaretçilerin taleplerine uygun olarak düzenlenmesi.										
16) Belediye hizmetleri ,önemli bilgiler ,iletişim bilgiler ve kent hakkında yeterli ve gerekli bilgiyi içermesi										

TEŞEKKÜR EDERİZ!

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Birsen AFACAN

Doğum Yeri ve Tarihi : AYDIN 11.04.1987

### Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi  
İşletme Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
İktisat Anabilim Dalı İktisat Bölümü

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce- Orta Düzeyde

### İş Deneyimi:

Mesleki Durumu : Çorum Belediyesi Veri Hazırlama ve Kontrol Memurluğu

### İletişim:

E-posta Adresi : birsenafacan@hotmail.com

Tarih :11.08.2019