



T. C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**İNSAN KAYNAKLARI BAĞLAMINDA
E-DEVLET UYGULAMASININ ÖNÜNDEKİ
ENGELLER**

ABDULMULA ALBASHİR LUSTA

DOKTORA TEZİ

DANIŞMAN

Prof. Dr. Yaşar AKTAŞ

KASTAMONU 2018

**T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
DOKTORA TEZİ**

**İNSAN KAYNAKLARI BAĞLAMINDA E-DEVLET
UYGULAMASININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER**

Abdurmula Albashir LUSTA

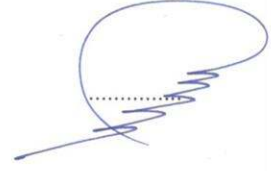
**Danışman
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi
Jüri Üyesi**

**Prof. Dr. Yaşar AKTAŞ
Prof. Dr. Kutay OKTAY
Doç. Dr. Tolga ULUSOY
Dr. Öğr. Üyesi Şahin ÇADIRCI
Dr. Öğr. Üyesi Gulzira ZHAXYGULOVA**

TEZ ONAYI

Abdulgula Albashir LUSTA tarafından hazırlanan "**İnsan Kaynakları Bağlamında E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engeller**" adlı tez çalışması aşağıdaki jüri üyeleri önünde savunulmuş ve oy birliği ile Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı**'nda **DOKTORA TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Danışman

Prof. Dr. Yaşar AKTAŞ
Kastamonu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Prof. Dr. Kutay OKTAY
Kastamonu Üniversitesi

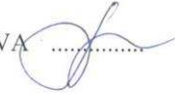
Jüri Üyesi

Doç. Dr. Tolga ULUSOY
Kastamonu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Şahin ÇADIRCI
Karabük Üniversitesi

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Gulzira ZHAXYGULOVA
Karabük Üniversitesi

28/08/2018

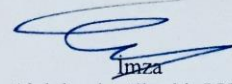
Enstitü Müdürü

Prof. Dr. Cevdet YAKUPOĞLU



TAAHÜTNAME

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildirir ve taahhüt ederim.



Abdula Albasir LUSTA

TEŞEKKÜR

Her şeyden önce, bana bu tezi tamamlama gücünü ve kararlılığını bahşeden Yüce Rabbime şükürler olsun.

Danışmanım Prof. Dr. Yaşar AKTAŞ'a tezle ilgili araştırma ve çalışmaların yürütülmesi sürecinde verdiği destek, sağladığı motivasyon ve benimle paylaştığı engin bilgi birikimi için en içten teşekkürlerimi sunarım.

Tez danışmanımın yanı sıra, Prof. Dr. Kutay OKTAY', Doç. Dr. Tolga ULUSOY, Dr. Dr. Öğr. Üyesi Şahin ÇADIRCI ve Dr. Öğr. Üyesi Gulzira ZHAXYGULOVA, değerli önerileri ve destekleri için teşekkürlerimi sunarım.

Libya Yüksek Öğrenim Bakanlığı'na sağlamış olduğu mali destek için şükranlarımı sunuyorum.

Aileme, eşime, kızlarıma, oğullarıma ve kardeşlerime doktora çalışmalarım süresince ve genel anlamda hayatımın her döneminde bana verdikleri manevi destekler için teşekkür ediyorum.

Son olarak, Türkiye ve Libya'da bulunan dostlarımdan her birine, bu çalışmayı sonuna kadar getirebilmem için bana sağladıkları destekler ve benim için harcadıkları değerli vakitlerinden dolayı teşekkürlerimi sunuyorum.

Abdurmula Albashir LUSTA
Kastamonu, Ağustos, 2018

ÖZET

DOKTORA TEZİ

İNSAN KAYNAKLARI BAĞLAMINDA E-DEVLET UYGULAMASININ ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Abdurmula Albashir LUSTA

Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Yaşar AKTAŞ

"Seçkin ülkelerin hükümetleri" daima devlet hizmetlerinin verimliliğini ve şeffaflığını artırmayı, vatandaşlar ve devlet kurumları arasındaki gerginliği azaltmayı hedefler ve bu da vatandaşların hükümete olan güvenini artırır. Bu bağlamda e-Devlet, hükümete vatandaşlara başarılı bir şekilde yardımcı olmaya ve devlet kurumları ile özel kurumlar arasındaki ilişkiyi tutarlı bir şekilde ilişkilendirmeye yardımcı olur.

Bu nedenle, Libya Devleti gibi gelişmekte olan ülkelerde e-Devlet uygulamasının başarısı engeller ile karşılaşmaktadır. E-Devlet programlarını uygulamak ve geliştirmek için ve Libya Devleti e-Devlet programlarına bazı engellerle karşılaşmıştır. Bu tezin içeriği, insan kaynaklarının özellikleri ve e devlet engelleri ilişkisinin incelenmesi üzerine kuruludur. Bu tez çalışmasında, Libya'da yapılan saha çalışması ve literatür taramasına dayalı olarak bazı sonuçlara varılmıştır. Sonuçlar, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve örgütsel engeller arasında bir ilişki olduğunu göstermiştir. Örgütsel engeller, kullanıcı memnuniyeti ile pozitif olarak ilişkili değildir. Finansal engeller sadece kişisel değerler ile pozitif ilişkilidir. Finansal engeller, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik ve kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili değildir. Teknik engeller, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve kullanıcı memnuniyeti arasında bir ilişki vardır. Kullanıma yönelik tutum ve teknik engeller arasında bir ilişki yoktur. Kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve yasal engeller arasında bir ilişki vardır. Kullanıcı memnuniyeti ile yasal engeller arasında ilişki yok iken, cinsiyet, yaş, meslek ve eğitim değişkenleri ve insan kaynakları özellikleri ve e-Devlet engelleri açısından bazı farklar vardır..

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Devlet, Engeller, Özellikler, İnsan Kaynakları, Tutum, Özyeterlilik, Kişisel Değerler, Kullanıcı Memnuniyeti.

2018, 151 Sayfa

Bilim Kodu:

ABSTRACT

Ph.D. Thesis

THE OBSTACLES OF THE E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION FROM THE PERSPECTIVE OF HUMAN RESOURCES

Abdulgula Albashir LUSTA

Kastamonu University
Institute of Social Sciences
Department of Business Administration

Supervisor: Prof. Dr. Yaşar AKTAŞ

Governments of “distinguished countries” always seek to improve the efficiency and transparency of government services, and reduce the tension between citizens and government agencies, and this increases the confidence of citizens towards the government. The e-Government helps to successfully provide the government to citizens and to link the relationship between government institutions and private institutions in a coherent manner.

Therefore, the success of the application of e-Government in developing countries such as the State of Libya faces some obstacles to the implementation of e-Government. In order to implement and improve e-Government programs and the State of Libya has encountered some obstacles to e-Government programs. The presentation of this thesis is a study and analysis of the relationship between the characteristics of human resources and affect the obstacles of e-Government. In this thesis, based on literature review and field study in Libya some results have been identified. The results showed that there was a relationship between attitude to use, self-efficacy, personal values, and organizational obstacles. Organizational obstacles are not positively correlated with user satisfaction. The financial obstacle is only positively correlated with personal values. Financial obstacles are not positively correlated with attitude to the use, self-efficacy and user satisfaction. There is a relationship between technical obstacles, self-efficacy, personal values, and user satisfaction. There is no relationship between the position of use and technical obstacles. There is a relationship between attitude to use, self-efficacy, personal values and legal obstacles. There is no relationship between user satisfaction and legal obstacles, some differences between sex, age, occupation and qualification in terms of human resource characteristics and e-Government obstacles.

Key Words: E-government, government, obstacles, characteristics, human resources, attitude, self-efficacy, personal values, user satisfaction.

2018, 151 Pages

Science Code:

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	x
TABLolar DİZİNİ	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xii
1.GİRİŞ	1
1.1. Araştırma Probleminin Arka Planı	1
1.1.1. Libya’da E Devlet Geçmişi	3
1.1.2. Libya Devletinde e-Devlet Gelişiminin Aşamaları	4
1.1.3. Libya’daki Engeller ve Güçlükler	6
1.1.4. Libya Elektronik Girişimi.....	9
1.1.5. E-Libya’daki Hükümet Uygulamaları	10
1.2. Araştırmanın Amacı ve Hedefleri	13
1.3. Araştırma Soruları	14
1.4. Araştırmanın Hipotezleri	14
1.5. Araştırmanın Önemi	16
1.6. Tezin Taslağı	16
1.7. Bölüm Özeti	18
2. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	19
2.1. Giriş	19
2.2. Kavramlar	20
2.2.1. İnsan Kaynakları (HR).....	20
2.2.2. E-Devletin Tanımı (E-Gov).....	21
2.3. E Devletin Tarihçesi	22
2.3.1. ABD’de E Devlet’in Tarihçesi	22
2.3.2. Kanada’da E Devlet’in Tarihçesi.....	23
2.3.3. Türkiye’de E Devletin Tarihçesi	24
2.4. E-Devletin Hedefleri	24
2.5. Hükümet Modeline Karşı E-Devlet Modeli	26

2.6. E-Devletin Olgunlaşması	29
2.7. E-Devlet Uygulamaları.....	30
2.8. E-Devletin Uygulanmasındaki Engeller.....	30
2.8.1. Örgütsel Engeller	33
2.8.2. Finansal Engeller	33
2.8.3. Teknik Engeller	34
2.8.4. Yasal Engeller.....	35
2.9. İnsan Kaynakları Yönetimi ve E-Devlete Dönüşümü	35
2.10. İnsan Kaynağının Özellikleri (Tutum-Özyeterlilik-Kişisel Değerler- Memnuniyet)	37
2.10.1. Tutum.....	37
2.10.2. Öz Yeterlilik	40
2.10.3. Kişisel Değerler	41
2.10.4. Memnuniyet.....	43
2.11. E-Devlet ve İnsan Kaynakları İlişkisi	45
2.12. Birleşik Teknoloji Kullanımı Teorisi (UTAUT).....	47
2.13. Önceki Araştırmalar	51
2.14. Bölüm Özeti	62
3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....	64
3.1. Araştırma Modeli	65
3.2. Örneklem	66
3.3. Veri Toplama Teknikleri	67
3.3.1. Anketin Tasarlanması ve Hazırlanması	68
3.3.2. İç Tutarlılık Ölçümü	69
3.3.3. Anketin Son iç Tutarlılığı	69
3.3.4. Anketin Dağıtım Süreci	70
3.4. Veri Toplama.....	70
3.5. Analiz	71
3.6. İstatiksel Yöntemler	72
3.7. Bölüm Özeti	72
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	73
4.1. Veri Analizi ve Bulgular	73
4.1.1. Normallik Testi.....	73

4.2. Demografik Özelliklerin Analizi	74
4.2.1. Cinsiyet ve Yaş Değişkenlerinin Çapraz Tablolama Analizi	74
4.2.2. Meslek ve Eğitim Değişkenlerinin Çapraz Tablolama Analizi	75
4.2.3. Bilgisayar Becerileri ve İnternet Becerileri Değişkenlerinin Çapraz Tablolama Analizi	76
4.3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi.....	77
4.3.1. Örgütsel Engeller Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	78
4.3.2. Finansal Engeller Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	79
4.3.3. Teknik Engeller Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi.....	79
4.3.4. Yasal Engeller Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi.....	80
4.3.5. Kullanıma Yönelik Tutum (ATU) Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ..	81
4.3.6. Özyeterlilik Ölçeğinin (SE) Güvenilirlik Analizi	82
4.3.7. Kişisel Değerler (PV) Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	82
4.3.8. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi.....	83
4.4. Hipotezlerin Test Edilmesi.....	84
4.4.1. Birinci Hipotezin Korelasyon Analizi	85
4.4.2. İkinci Hipotezin Korelasyon Analizi	85
4.4.3. Üçüncü Hipotezin Korelasyon Analizi	86
4.4.4. Dördüncü Hipotezin Korelasyon Analizi	87
4.4.5. Beşinci Hipotezin Varyans Analizi	87
4.5. Sonuç	94
5. TARTIŞMA	96
5.1. Tartışma ve Bulguların Sonuçları.....	96
5.2. Bölüm Özeti	101
6. ÖNERİLER VE ÇALIŞMALAR.....	103
6.1. Öneriler.....	103
6.2. Çalışmalar.....	104
KAYNAKLAR	106
EKLER.....	118
ÖZGEÇMİŞ	138

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 1.1. Libya Haritası.....	4
Şekil 1.2. Libya'da e-Devletin Aşamaları	5
Şekil 1.3. Tezin Taslağı.....	17
Şekil 2.1. E-Devlet Engelleri	32
Şekil 2.2. Kavramsal Çerçeve	47
Şekil 2.3. Birleşik Teknoloji Kullanımı Teorisi (UTAUT)	49
Şekil 2.4. Araştırma Teorisinin Çerçevesi	51
Şekil 3.1. Cevapların Kodlanması.....	68
Şekil 3.2. Araştırmanın Çerçevesi.....	71
Şekil 5.1. Gelişim Teorisi (UTAUT)	101

TABLOLAR DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 2.1. Bazı ülke hükümetlerinin stratejik hedefleri.....	26
Tablo 2.2. Hükümet modelleri	27
Tablo 2.3. E-Devlet Engellerinin Sınıflandırılması	31
Tablo 2.4. Temel değerler kavramının özellikleri.....	43
Tablo 4.1. Normallik Testi	74
Tablo 4.2. Cinsiyet ve Yaş Çapraz Tablolama.....	75
Tablo 4.3. Meslek ve Eğitim Durumu Çapraz Tablolama	76
Tablo 4.4. Bilgisayar ve İnternet Becerilerinin Çapraz Tablolaması.....	77
Tablo 4.5. Örgütsel Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri	78
Tablo 4.6. Finansal Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri.....	79
Tablo 4.7. Teknik Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri.....	80
Tablo 4.8. Yasal Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri	81
Tablo 4.9. Kullanıma Yönelik Tutum Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri	81
Tablo 4.10. Özyeterlilik Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri.....	82
Tablo 4.11. Kişisel Değerler Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri.....	83
Tablo 4.12. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri	84
Tablo 4.13. Birinci Hipotezin Korelasyon Analizi	85
Tablo 4.14. İkinci Hipotezin Korelasyon Analizi	86
Tablo 4.15. Üçüncü Hipotezin Korelasyon Analizi	86
Tablo 4.16. Dördüncü Hipotezin Korelasyon Analizi	87
Tablo 4.17. Cinsiyet Değişkenine Göre Bağımsız Örneklem Testi	88
Tablo 4.18. Yaş Değişkeninin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	89
Tablo 4.19. Yaş Değişkeni Açısından Çoklu Karşılaştırmalar	90
Tablo 4.20. Meslek Değişkeninin Tek Yönlü Varyans Analizi	91
Tablo 4.21. Meslek Değişkeni Açısından Çoklu Karşılaştırmalar.....	92
Tablo 4.22. Eğitim Değişkeninin Tek Yönlü Varyans Analizi.....	93
Tablo 4.23. Eğitim Değişkeni Açısından Çoklu Karşılaştırmalar	94

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ATU	Kullanıma Yönelik Tutum
E/e	Elektronik
E-Gov/e-Gov	Elektronik Devlet
eDocuments	Elektronik Belge
E Safe	Elektronik Güvenlik
eID	Elektronik Kimlik
G2C	Devlet - Vatandaş
G2B	Devlet – İş Sektörü
G2E	Devlet – Çalışan
G2G	Devlet – Devlet
GPR	Devlet Sürecinin Yeniden Yapılanması
HIS	İnsan Sermayesi Endeksi
HR	İnsan Kaynakları
HRM	İnsan Kaynakları Yönetimi.
ICT	Bilgi ve İletişim Teknolojisi
ICMA	Uluslararası Belediyeler Birliği
IT	Bilgi Teknolojisi
NPR	Ulusal Performans İncelemesi
PV	Kişisel Değerler
SSO	Tek İmza
SE	Öz Yeterlilik
TI	Telekomünikasyon Altyapı Endeksi.
US	Kullanıcı Memnuniyeti
UTAUT	Birleşik Teknoloji Kabulü ve Kullanımı Teorisiİ
OSI	İnternet Servis Dizini

1.GİRİŞ

Bu bölümün temel amacı, “İnsan Kaynakları Açısından E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engeller” konulu tez çalışmasını sunmaktır. Bu bölümde araştırmanın ana temaları verilecek ve arka plan araştırması, amaçlar, sorular, önem, yöntem ve sonuçlar gibi bölümler açıklanacaktır. Bölüm doktora tezinin genel çerçevesiyle son bulacaktır

1.1. Araştırma Probleminin Arka Planı

Evrak arşivlerinde geleneksel olarak depolanan tarihsel, güncel ve gelecekteki verilerin, hizmet veren tüm hükümet katmanlarına ve bu hizmetleri kullanan vatandaşlara erişilebilir hale getirilmesi için, devletlerin giderek artan bir çabası vardır. Açık verilerin hükümeti daha duyarlı hale getireceği, hizmetlerin toplumun gerçek ihtiyaçları ile daha yakından ilişkili olacağı ve gözlemleme, planlama ve yürürlüğe girme arasındaki sürenin önemli ölçüde azalacağı umulmaktadır (Abu-Shanab, Al-Rub, ve Md Nor, 2010, p. 36).

Hükümetlerin karşılaştığı süregelen zorluklarından biri, hizmetlerin tasarlanması ve sunulması konusundaki uzun, kolektif deneyimlerini toplamak, anlamak ve yeniden kullanmaktır. Kullanılabilecek analizleri ve elde edilen tecrübeyi içeren en iyi uygulamaları bir arşiv haline getirerek ve bu durumu topluma yararlı etkilere sahip politikalara ve programlara dönüştürmek için bunu kolayca kullanılabilir hale getirerek, ayrıntılı kullanılabilir başarısızlık ve başarı vakalarını toplama zorluğu göz ardı edilmemelidir. İnternet ve Web, vatandaşları meşgul etmenin hayati bir yeni yolu olarak görülüyor ve çoğu hükümet kuruluşu bir tür e-Devlet girişimini araştırıyor ve benimsiyor. Gelir, yaş, cinsiyet ve eğitim gibi demografik özellikler, e-Devlet ağ geçidinin kullanımı üzerinde etkili olan dört ara yüzü oluşturmaktadır (Venkatesh, Sykes, ve Venkatraman, 2014, p. 1).

Hükümetler, istikrarı sağlamak için tasarlanmıştır, bu yüzden değişime doğal olarak dirençlidir. Hükümet , sayısız insan etkileşimi aracılığıyla sürekli bir bilgi akışının işlenmesi demek olan bürokrasiyle eş anlamlıdır. E-Devletin temel amaçlarından biri,

vatandaş odaklı self servis süreçlerini kullanarak maliyeti azaltmak olduğu için, mevcut süreçlerdeki insan paydaşları yetkilerinden veya gelirlerinden vazgeçmeye isteksizdir. Dolayısıyla, e-Devlet'e geçiş, radikal bir eylem olarak görülse bile, nadiren radikaldır.

Karmaşıklığın azaltılması ve adem-i merkeziyete geçilmesi, özellikle hizmetin hızı ve doğruluğu açısından ilgili herkes için büyük faydalar sunar, ancak dikkat edilmesi gereken olası olumsuz etkileri de barındırmaktadır. Bu noktada, bu değişimler kademeli olarak hükümetler tarafından rüştü ispat edilerek ve güven verecek şekilde gerçekleştirilmelidir. Bu şekilde, başarısızlık riski ve bunun sonucunda reddetme riski azalacaktır. Toplum teknolojik devrimi kucaklarken, “her şeyi hızlı olması” beklentisi hüküm sürmekte ve hükümetlerin bir tür e-Devlete geçişi geciktirmesi zorlaşmaktadır. İktidardaki entelektüellerin gizli gündemlerine yönelik karşı dengeleme korkusu azalırken, otomatik ve selfservis modellerine karşı direnç azalmakta ve nüfusun bunu benimseme eğilimi artmaktadır.

E-Devlet teknolojisinin getirdiği birçok fayda ve fırsatlara rağmen, üstesinden gelinmesi gereken önemli engeller vardır. Başka bir deyişle, e-devletin karşılaştığı zorlukların politik, ekonomik, sosyal, yasal ve altyapı ile ilgili olduğunu inkar edebiliriz. Bu faktörlere odaklanabilir ve e-devlet programlarının hedeflerine ulaşmak amaçlanabilir (Haider, Shuwen, ve Burdey, 2016, p. 363). Belki de en önemli nokta uygulaması çok masraflı olan ve bu olmaksızın hiçbir şekilde elektronik hizmetin yaygın olarak alınamayacağı temel altyapıdır. Bir diğer önemli husus ise, diğer partizan durumlardan ziyade e-Devlete öncelik veren siyasi ortamdır. Ayrıca, teknolojinin mevcut güç yapılarını ihlal edici veya baltalayıcı ve atlatıcı sosyal protokoller olarak görülebildiği sosyal güçleri de dikkate almalıyız. Sosyal medyayı alt gruplar veya toplum karşıtı hareketler yaratmak için kullanmak, etkili bir yönetim aracından ziyade halkı bürokratların ve yerleşik iktidar yapılarının bir tehdit olarak algılayabilecekleri bir politik değişim aracı olarak e-Devleti görmelerini etkilemek buna bir örnek olabilir. Son olarak, gizlilik, güvenlik, özgür ve sınırsız katılım, hatta zorunlu kayıt ve verilerin merkezi olarak toplanması, kontrolü ve korunması ile ilgili yasal meseleler de vardır.

Bu genel hususlara ek olarak, paylaşılan sosyoekonomik ve coğrafi özelliklerden kaynaklanan e-Devlet girişimlerine (ülkeden ülkeye farklılıklara ve ortak noktalara sahip olan) yönelik farklı engellerin gözden geçirilmesiyle öğrenilmesi gereken daha fazla noktanın olabileceği de unutulmamalıdır (Nkohkwo ve Islam, 2013).

Ülke, organizasyon, yönetim, çalışan ve vatandaş düzeyinde etki yaratan birçok e-Devlet programlarının tasarımı ve etki analizini gözden geçirerek, en uygun ve etkili fikirler belirlenebilir ve bunların uygulanmasındaki riskler azaltılabilir.

Bu çalışma, bu zorluğun bir yönünü yani, e-Devletin uygulanmasındaki engeller açısından insan kaynaklarının özelliklerini (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve memnuniyet) ele alacaktır.

1.1.1. Libya'da E Devlet Geçmişi

E-Devlet girişi, Libya hükümetinin rolünün yeniden tanımlanmasında önemli bir rol oynayabilir. Bu nokta hükümetin mevcut küresel rekabette ayakta kalma ve büyüme yeteneği açısından değerlendirilmelidir. Bunun yanında e-Devlet girişi hükümetin ülkedeki ekonomik faaliyetlerin büyük bir bölümünü kontrol etme yeteneğini geliştirebilme şansı tanımaktadır. Bu nedenle, özellikle Libya gibi gelişmekte olan ülkelerin hükümetleri, sunulan hizmetlerin kalitesini ve miktarını iyileştirmek amacıyla modern teknolojiye yatırım yapmalıdır.

Bununla birlikte, geleneksel hükümet hizmetlerinden verimli e-Devlet hizmetlerine geçişin sağlanması karmaşık bir süreçtir. Bu geçiş hükümet veya devlet kurumlarının teknik, mali, örgütsel ve yasal yönlerinde kökten bir dönüşüm gerektirir. Ayrıca, hükümet dönüşüm sürecini kolaylaştırmak için bir plan yapılabilir, bu da çalışma sistemlerini, iş süreçlerini, gelişimi ve refahı yeni bir yönetim sistemine entegre edilerek gerçekleştirilebilir. Aslında, yeni sistemin açıkça tanınması gerekmektedir ki çalışanlar bunu etkili bir şekilde kullanabilsinler.

Libya, Kuzey Afrika'nın ortasında, 1.759.540 kilometrekarelik bir alana sahip ve Akdeniz'de 1, 8 milyon kilometrekarelik uzun bir sahil alanı olan Şekil 1.1'de görüldüğü gibi %88'i çöl olan gelişmekte olan bir ülkedir. Ülkenin resmi adı Libya

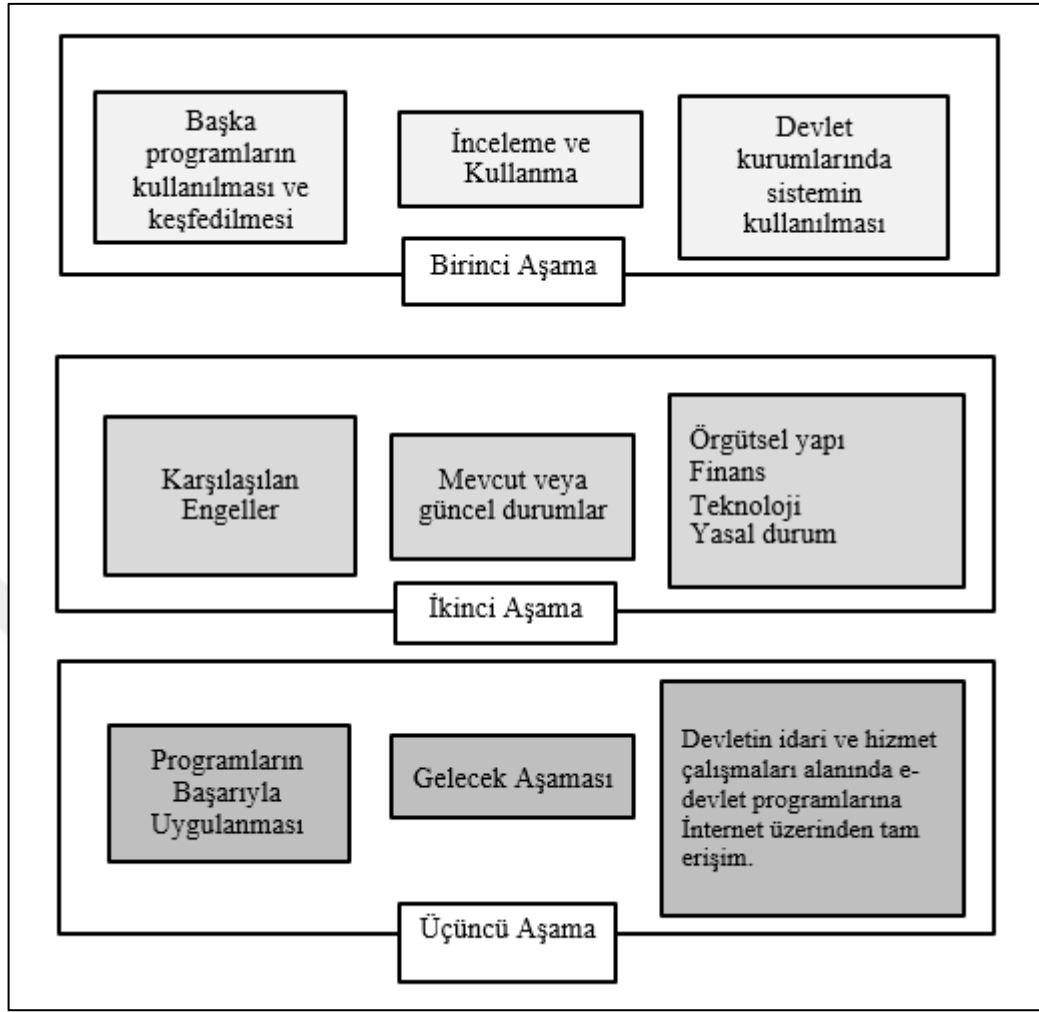
Devletidir ve 6,2 milyon nüfusu vardır. Nüfusunun %97'si Sünni Müslüman olarak sınıflandırılmaktadır. Her ne kadar İngilizce ve İtalyanca ticaret ve iş sektöründe kullanılsa da ülkenin en çok konuşulan dili Arapçadır (Al-Mabrouk ve Soar, 2009, p. 108).



Şekil 1.1. Libya Haritası (World, Current, ve Search, 2017)

1.1.2. Libya Devletinde e-Devlet Gelişiminin Aşamaları

Dünya çapında birçok hükümet, e-Devlet uygulamaları veya programları açısından başarı aşamalarından geçmektedir. Bu alandaki güncel araştırmalara dayanarak, araştırmacı Libya'da e-Devlet gelişim aşamalarının üç aşamaya ayrılabilirliğini düşünmektedir. Bu aşamalar şekil 1.2'de gösterilmektedir.



Şekil 1.2. Libya'da e-Devletin Aşamaları (Araştırmacı)

- **Birinci Aşama**

Birinci aşama, e-Devlet programlarının gözden geçirilmesi ve kullanılmasıdır. Bu aşamada, bazı devlet kurumları, diğer ülkelerin birçok kurumunun kullandığı e-Devlet programları hakkında bir inceleme yapmıştır. Bu tür programların, bankacılık ve eğitim kurumlarında kullanıldığı gibi, Libya devlet kurumlarının idari sistemlerini veya hizmet çalışmalarını geliştirmede ve iyileştirmede de bir rol oynayabileceği umulmuştur. Ancak, Libya devletini olumsuz etkileyen politik faktörden dolayı bu programlar geliştirilmeden bırakılmıştır. Bu durum bir önceki dönemde, gelişmiş ülkelerden modern teknolojiyi Libya'ya satmayı durduracak resmi yaptırımdan kaynaklanmıştır. Buna rağmen Libya devleti modern teknolojiyi elde etmek için proaktif adımlar atmaya çalışmıştır. Örneğin, devlet kurumlarının bazı idari ve bordro işleri için sistemler geliştirilmiş ve iyileştirilmiştir. Öte yandan bu geliştirme ve

iyileştirme süreci sınırlıydı, çünkü Libya Devleti şirketler ve uluslararası kuruluşlar gibi teknoloji servis sağlayıcıları ile doğrudan temas kuramamıştır.

- **İkinci Aşama**

İkinci aşama "mevcut veya güncel durumları" temsil etmektedir. Bu aşamada, devlet kurumları e-Devlet alanına girmeyi bekliyor, çünkü birçok devlet kurumu e-Devlet alanını, Libya vatandaşlarına hizmet edecek hükümet kurumlarının amaç ve hedeflerine ulaşmak için gerekli araçlar olarak görüyor. Araştırmacı, ikinci aşamada etkili olan (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) çeşitli engellerin mevcut olmasından dolayı, bu aşamanın çok yavaş ilerlediğine inanmaktadır. Böylelikle araştırmacı, bu tür engellerin üstesinden gelmek için kullanılabilecek yolları incelemeyi ve analiz etmeyi amaçlamaktadır. Örgütsel, finansal, teknik ve yasal gibi bazı engellerin varlığı araştırmacının bu engellerin üstesinden gelmek için ne yapılması gerektiği ve çözüm yolları üzerinde çalışıp analiz etmeye itmiştir. Böylelikle araştırmacı, Libya devlet kurumlarının, e-Devlet programlarında başarıyla uygulanması olan bir sonraki aşamaya geçmek için bu engellerin üstesinden gelmenin yollarının düşünülmesi gerektiğine inanmaktadır.

- **Üçüncü Aşama**

Üçüncü aşamaya "gelecekteki aşama" denmektedir. Bu aşama, e-Devlet programlarının başarılı bir şekilde uygulanmasının önündeki engel ve zorlukların üstesinden gelinmesiyle e-Devlet programlarının başarılı bir şekilde uygulanmasını temsil etmektedir. E-Devlet programlarının devletin idari ve hizmet çalışma sistemlerine tam entegrasyonu, bu aşamada gerçekleşecektir, böylelikle de vatandaşa her yerde ve her zaman hizmet vermede önemli bir rol oynayacaktır.

1.1.3. Libya'daki Engeller ve Güçlükler

Libya heyecan verici bir vaka çalışmasını temsil etmektedir çünkü bölge açısından büyük bir ülkedir. Ancak, Libya yaklaşık 6.2 milyon kişiyle nispeten küçük bir nüfusa sahiptir. (B. o. S. a. C. Libya, 2016). Ayrıca, Libya nüfusunun genç yaş gruplarına doğru ağırlıklı olduğu görülmektedir. Bu nedenle, genç nüfus, e-Devlet

uygulamalarını benimsemek için büyük bir fırsat sunmaktadır, örneğin, e-Devlet hizmetleriyle ilgili olarak okullarda ve üniversitelerde BİT programlarını / eğitimlerini geliştirme potansiyeli vardır. Bu nedenle, eğitmenler insanları e-Devlet uygulamaları hakkında eğitebilir. Dahası, üniversite öğretim üyeleri e-Devlet hizmetleri / uygulamaları hakkındaki bilgileri genişletme noktasında uzman ve öğrenme kanalları olarak görülebilir.

Libya, diğer teknolojik olarak az gelişmiş ülkeler gibi, az gelişmiş altyapının yanı sıra sınırlı becerilere ve insan gücüne (finans hariç) sahiptir. Bu nedenle, sınırlı kaynaklar ışığında ilk olarak geliştirilmesi gereken e-Devlet hizmetlerinin tanınması ve tercih edilmesi gelmektedir. Teknolojinin benimsenmesini etkileyen en önemli faktörleri belirleme ihtiyacı vardır. Ancak, insanların bilgisayar becerileri e-Devlet hizmetlerini benimsemek için yeterli değildir. Bu nedenle, insanlar e-Devlet hizmetleri teknolojileri ve faydaları hakkında eğitim programları ve anlayışa ihtiyaç duymaktadırlar. Bu noktada, paydaş teorisi, Libya'da e-Devlet hizmetleri projesinin uygulanması sürecini incelemek için önemli bir araç olarak düşünülebilir.

İnternet, e-Devlet hizmetlerini desteklemek için bir araç olduğu için, hükümetler e-Devlet uygulamalarını desteklemek için bir dizi “e-kanal” tasarlamış ve kurmuşlardır. Örneğin, birkaç telefon şirketi sabit hatlar, cep telefonları sağlamıştır. Böylelikle hükümetler, halkın geniş bir alana e-Devlet hizmetlerini sunma fırsatı yakalamıştır (Nassradeen Amer Ali. O. Sweisi, 2010, s. 20).

Aslında, bazı e-Devlet hizmetlerinin, sadece dizüstü bilgisayar uygulamalarından ziyade TV ve / veya cep telefonları tarafından da uygulanabileceği ve tanımlanabileceği düşünülmektedir (Ntaliani, Karetsos ve Costopoulou, 2009, s. 42). Bununla birlikte, TV etkili bir e-kanal olarak görülmektedir, özellikle bilgisayar kullanımı hakkında bilgi sahibi olmayan, yaşlı ve okur-yazar olmayan insanlar olduğu ve özellikle evde PC sayısının az olduğu ülkeler için caziptir. Örneğin, Libya'da, bilgisayar sahibi olan kişi sayısı az iken TV ve Cep telefonları neredeyse herkes için yaygın ve erişilebilir durumdadır. Ancak, cep telefonları, iletişim kanalları olarak, e-Devlet hizmetlerini sunmak için yeterli değildir. Bu özellik, bazı hizmetler sunmak ve

hükümetin verimliliğini ve etkinliğini artırmak için Hükümet tarafından istismar edilebilir.

E-Devlet hizmetleri / uygulamaları, bölgeler ve şehirler arasındaki mesafelerin uzun olduğu Libya gibi gelişmekte olan ülkelere büyük faydalar sağlamaktadır. Örneğin, Libya'da, çeşitli hükümet faaliyetlerini ve aktivitelerini yürütmek isteyen birçok Libyalı vatandaş, “yerel” kasabalara veya hatta metropollere gitmelidir. Bu durumda, vatandaşlar kendi şehirlerinden merkeze seyahat etmek zorundadırlar. Bununla birlikte, e-Devlet hizmetleri, uzun mesafelere seyahat etme ihtiyacını ortadan kaldırma işlevini yerine getirmektedir. Örneğin, yabancı ülkelerde yaşayan birçok Libyalı öğrenci, akrabalarını devlet hizmetlerini almak için diğer bölgelere gitmeye zorlamaktadır. Kuşkusuz herkes, hükümetin nihai amacının tüm vatandaşlarına mümkün olan en verimli şekilde kritik hizmetler sunmak olduğunu bilmelidir.

Şu anda, Libya hükümet yetkililerinin bakış açısından, bilgisayar klavyesi kağıt ve kalemde çok daha fazla tercih edilmektedir. Bu onların işlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde yapmaları gerektiğini göstermektedir. Bu nedenle, atılacak temel adım, kamu hizmeti sağlayıcılarını ve hükümet liderlerini Libya eğitim sisteminde BİT uygulamalarını benimseme yeteneklerini geliştirmek için eğitmektir. Bu, e-Devlet hizmetlerinin rolü ve avantajları tanımlanarak gerçekleştirilebilir. Bir sonraki zorluk ise, kamu çalışanlarına e-Devlet hizmetleri sistemi hakkında sürekli mesleki BİT uygulamalarının nasıl geliştirileceğinin benimsetilmesidir.

Aslında, temel olarak telekomünikasyon altyapısı ve erişim ile ilgili sıkıntılar var. Bunun yanı sıra, öncelikli olarak, yeni teknolojilerin yanı sıra sınırlı bant genişliği kullanmanın yüksek maliyeti nedeniyle, İnternet kullanımının direnciyle ilişkili sorunlar vardır. Libya'da, başta Orta Doğu ve Kuzey Afrika Bölgesi olmak üzere diğer ülkelerle sağlanan, bir işyerinde veya iş yerlerinde internet erişimi olanların haricinde, erişim masrafları yüksektir. Bu, özellikle İnternet servis sağlayıcılarına çok fazla bant genişliği satın almak zorunda olmalarından dolayı çok pahalı hale getirmektedir. Ancak, bu durum büyük bir gecikmeye yol açabilir. Dolayısıyla, bu durum özellikle Libya'daki ağın etkin erişilebilirliği konusunda olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

E-Devlet hizmetlerinin sağladığı büyük faydalar, insanların çoğunluğunun e-kaynakların yanı sıra internet ve elektronik hizmet kanallarına erişme kabiliyetine sahip olduğunda kazanılabilir. Buna ek olarak, hükümetlerin halkın katılımını destekleme ve engelleri ele alma çabaları gereklidir (Hossan, Habib ve Kushchu, 2006, s. 1,3). Bununla birlikte, hükümet olası kanal ve araçları potansiyel zorlukları, engelleri aşmak ve e-Devlet girişimlerini ve çabalarını desteklemek ve altyapı teknolojileri sunmak için bir araç olarak kullanılabilir.

1.1.4. Libya Elektronik Girişimi

Haberleşme Bakanlığı, teknolojiyi hükümetin ve özel sektör hizmetlerinin merkezine koymak ve Libya'daki tüm vatandaşlar, sakinler ve şirketlere sunulan hizmetleri geliştirmek için bir dizi ulusal girişimi önermeye ve uygulamaya koymaya öncülük etmiştir.

Libya'nın elektronik stratejisinin geliştirilmesi için çalışma kapsamı aşağıdaki gibi tanımlanmıştır: (Informatics, 2013b).

- Birinci Evre: Mevcut durumun değerlendirilmesi ve başkalarının deneyimlerinden yararlanılması. Libya'nın elektronik stratejisi ile Libya Devletinin ulusal stratejik yönleri ve Bilgi ve İletişim Bakanlığı'nın stratejik yönleri ve hedefleri arasındaki uyumun sağlanması. Bilgi teknolojisi ile ilgili karşılaştırmalı çalışmalar yapılması ve diğerlerinin deneyimlerinden ve BİT alanındaki en son trendlerden faydanılması.
- İkinci Evre: Libya'nın elektronik stratejisinin stratejik çerçevesinin çizilmesi. Vizyon, misyon, stratejik hedefler, ilkeler ve değerleri barındıran Libya elektronik stratejisinin çerçevesinin geliştirilmesi.
- Üçüncü Evre: Libya Elektronik Stratejisi için Gelecek Referans Tasarımlarının hazırlanması. E-Devlet hizmetleri için gelecekteki referans tasarımlarının geliştirilmesi (en fazla 100). Libya'nın e-stratejisi için altyapı tasarımları, ortak hükümet uygulamaları, ortak e-hizmetler uygulamaları ve veri merkezleri dahil gelecek referans tasarımlarının geliştirilmesi.

- Dördüncü Evre: Yol Haritası ve Kurumsal Karneler, Libya'nın elektronik stratejisi, risk yönetimi planları ve iletişim yönetimi ile ilgili projeleri ve girişimleri uygulamak için yol haritasının geliştirilmesi. Performans ölçümlerini ve sorumluluklarını içeren Libya'nın elektronik stratejisi için performans karnelerinin oluşturulması ve tasarlanması.
- Beşinci Evre: Libya Elektronik Programının Yönetilmesi. Libya'nın Elektronik Stratejisi için Gelecekteki Faaliyet Modeli. BİT standartları ve politikaları. Elektronik işlemler için yasalar ve yönetmelikler. Libya'nın e-stratejisini uygulamak amacıyla BİT için finansman ve harcama seçeneklerinin belirlenmesi.
- Altıncı Evre: Libya'nın elektronik stratejisinin projeleri ve girişimleri için teknik özellikler ve şartnamelerin hazırlanması. Libya'nın elektronik stratejisinin (en fazla 23) ilk iki yıl için (birinci yıl ve ikinci yıl) proje ve girişimlerinin özelliklerinin geliştirilmesi.
- Yedinci Evre: Ticaret, eğitim ve e-Devlet programlarının stratejik çerçeveleri. E-Ticaret, E-öğrenme hizmetleri, Elektronik Sağlık Hizmetleri.
- Sekizinci Evre: Bilgi Transferi ve Proje Yönetimi. Eğitim ve bilgi aktarımı, proje yönetimi ve kalite güvencesi, değişim yönetimi..

1.1.5. E-Libya'daki Hükümet Uygulamaları

Libya'daki müteakip hükümetler e-Devlet programının uygulanmasını desteklemeye çalışmaktadır. Ulusal Elektronik Numara Sistemi, Pasaport Sistemi ve Burs Sistemi bu tarz uygulamalara örnektir. Trablus merkezli bir gazete olan Libya Herald, Libya ulusal kimlik numarasının kimlik projeleri ve kimlik kartı projeleri için oluşturulduğu haberleştirmiştir. Makalede 2013 yılının Şubat ayında Libya Başbakan Yardımcısı'nın "Ulusal Kimlik Dairesi'nin Libyalılar için altı milyondan fazla yeni kimlik numarası yayınladığı" verilmektedir. "Kimlik kartları, sürücü belgeleri, pasaportlar ve benzerlerinin verilebileceğini" Ulusal Kimlik Hizmetleri başkanı aktarmıştır (IRB, 2013).

Bahsedilen gelişmeler aşağıda özetlenmektedir: (N. N. S. f. Libya, 2015).

- **Ulusal Kimlik Numarası (NID)**

Ulusal numaralandırma sistemi, her bir vatandaşa verilen benzersiz (kişiyeye özel) bir referans numarasıdır ve temel verilere, ulusal veri tabanına ve vatandaşla ilgili tüm ilgili verilere erişmek için kullanılır:

- Alacak davalarında, adli sicil, pasaport, kimlik kartı vb. uygulamalarında.
- Sağlık dosyası, ilaç dağıtımı, yurtdışında tedavi ve benzeri gibi halk sağlığı uygulamalarında.
- Eğitim uygulamalarında (aşamalar - eğitim seviyesi - öğrenim bursu). İşletim ve yapılandırma uygulamalarında.
- Genel paketleme uygulamalarında.
- İdari, mali, hukuki ve ticari hizmetlerin uygulamalarında.

Ulusal numaralandırma projesinin amaçları arasında modern devlet idaresi uygulamaları ve veri tabanı oluşumu için bir platform olarak hizmet vermek üzere sağlam bir ulusal bilgi altyapısı oluşturmak vardır. Bu numara ayrıca devlet kurumları tarafından vatandaşlarla sağlanan kamu hizmetinin kalitesini iyileştirmeyi, böylece kişisel verilerin her yerde doğrulanabilmesini sağlamakta, benzer isimler veya unvanlar taşıyan vatandaşların dolandırıcılık gibi sorunlardan ve benzerlerinden korunmasına yardımcı olmakta, her vatandaşın verileri hakkında bilgi almak için özel bir ulusal numaraya sahip olmasıyla bankalar, hizmet kurumları ve diğer kurumlardan Libya'nın herhangi bir yerinden hizmet talep edildiği anda vatandaşların verileri hakkında bilgi alma olanağını sunmaktadır. Geleneksel kimlik kartların kullanımı ile ilgili riskleri en aza indirerek sosyal güvenlik sağlanmış olur.

Akıllı kart, diğer insanlar hakkındaki bilgileri tahrif etmeyi, kurcalamayı veya yeniden kullanmayı zorlaştıran özelliklere sahiptir. Ulusal kart sahibinin elektronik çipine, hizmetlerin daha hızlı sağlanması için tüm taraflarla başa çıkmaya yetecek verilerin yüklenebileceğinden, vatandaşların evrak yükünü azaltmaktadır. Araştırmacı, ulusal kimlik numarasının, devlet kurumlarının işleyişini organize etmeye katkısının büyük olduğuna ve vatandaşlar için faydalı olduğuna inanmaktadır.

- **Hükümetin İnternet Sayfası**

Hükümetin internet sitesi, ülkenin iç ve dış işleri hakkında haber içeriklerini barındırmaktadır (Reconciliation, 2017).

Bu site, örneğin devlet etkinliklerini gösteren sayfalar sunmaktadır:

Vatandaşların ve yetkililerin ilişkileri görebileceği bakanlık kararlarını gösteren sayfalar. Site sadece hükümetin faaliyeti ve işlevleri hakkında bir görünüm sunar.

- **E-Pasaport Hizmetleri**

11 Şubat 2013'te Libya hükümeti, ulusal kimlik numarası sisteminin tamamlanmasıyla birlikte ülkenin yeni kimlik belgesini resmen açıkladı. Yeni pasaportlar ülkenin yeni ulusal kimlik sistemine dayalı olarak Libya'da imzalandı. (Vrankulj, 2013).

Yeni sistem, devletin bazı çalışanlarına makinede okunabilir pasaportun verilmesiyle test edildi. Yeni pasaport sisteminin ulusal kimlik numarası sistemine entegre edildiği bilinmektedir. Bu nedenle, vatandaşlar yeni bir pasaport alma konusunda sorunla karşılaşmayacaktır (Informatics, 2013a).

Akademik İlişkiler ve Burs İşleri Daire Başkanlığı

Burs sistemi, bursların yönetimi ile ilgili tüm yeni bilgilerin ve öğrencilerin işleriyle ilgili tüm haberlerin yayınlanmasından sorumludur. Bu sistemle özel yönetim duyuruları yayınlanmaktadır (Attaches ve Affairs, 2016).

Bu bölümde şunlar bulunmaktadır:

- Yeni burs kararları ve ek haberler.
- Bursların süresi ve derecesinin uzatılması ile ilgili haberler
- Yeni finansal izinler ve ulaşım haberleri.
- Komiteler ve faaliyetleri hakkında genel haberler.
- Genel duyurular

- Raporlar.

Telegram sistemi, öğrenciler için aşağıdaki gibi geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır:

- Görevler Dairesi tarafından verilen hizmete erişim ve telegram basımı.
- Akademik Ek tarafından yayınlanan yazışmaların gözden geçirilmesi hizmeti
- İşlem Takip Sistemi
- Özel reklam duyuruları, örneğin, sadece öğrenciler için ilanlar

Bu hükümet eylemi tarafından uygulanan NID ve e- Pasaport hizmetleri ve elektronik pasaport hizmetleri olmak üzere her iki hizmet de bağımsız bir devlet dairesi tarafından denetlenmekte ve “Ulusal Numara Projesi ve ilgili projeler” olarak adlandırılmaktadır (Khamallag, Kamala, ve Tassabehji, 2016, p. 8).

1.2. Araştırmanın Amacı ve Hedefleri

Bu çalışmanın amacı, özellikle insan kaynakları ile ilgili projelerde e-Devlet uygulamasının başarılı olmasını engelleyen engelleri keşfetmek ve Libya'daki başarılı e-Devlet programlarına katkıda bulunmak için bulguları kullanmaktır. Bu çalışmanın amacı, insan kaynağının (Türkiye'deki Libya'lı öğrenciler) özelliklerini ve bunların Libya'da e-Devletin benimsenmesi noktasında engellerin aşılması üzerindeki etkilerini belirlemek, tanımlamak ve analiz etmektir. Bu çalışmanın hedefleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik kurumsal engeller arasındaki ilişkiyi tanımlamak.
- İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik finansal engeller arasındaki ilişkiyi tanımlamak.

- İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik teknik engeller arasındaki ilişkiyi tanımlamak.
- İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik yasal engeller arasındaki ilişkiyi tanımlamak.
- Kişisel ve fonksiyonel değişkenlere göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler, memnuniyet) ile e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ahlaki farkı tanımlamak.

1.3. Araştırma Soruları

Bu nicel çalışmanın amacı, Türkiye Cumhuriyeti'ndeki Libyalı öğrencilerin bakış açısından insan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devletin (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) engellerini etkileyen ilişkinin analiz edilmesidir. Bunu başarmak için araştırma şu araştırma sorularını cevaplamayı amaçlamaktadır:

- S1:** İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik örgütsel engeller arasındaki ilişki nedir?
- S2:** İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik finansal engeller arasındaki ilişki nedir?
- S3:** İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik teknik engeller arasındaki ilişki nedir?
- S4:** İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik yasal engeller arasındaki ilişki nedir?
- S5:** Kişisel ve fonksiyonel değişkenlere göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler, memnuniyet) ile e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ahlaki fark nedir?

1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amaçlarının araştırılması ve araştırmanın sınırları ile uyumlu olması için araştırmacı aşağıdaki hipotezleri test edecektir:

Temel Hipotez (H): İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devletin (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) engelleri arasında bir ilişki vardır.

Bu temel hipotezden, aşağıdaki alt hipotezler türetilmiştir:

Sıfır hipotezi:

Ho 1: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik örgütsel engeller arasında pozitif bir ilişki yoktur.

Ho 2: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik finansal engeller arasında pozitif bir ilişki yoktur.

Ho 3: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik teknik engeller arasında pozitif bir ilişki yoktur.

Ho 4: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik yasal engeller arasında pozitif bir ilişki yoktur.

Ho 5: Kişisel ve fonksiyonel değişkenlere göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler, memnuniyet) ile e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ahlaki fark yoktur.

Alternatif Hipotezler:

HA 1: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik örgütsel engeller arasında pozitif bir ilişki vardır .

HA 2: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik finansal engeller arasında pozitif bir ilişki vardır .

HA 3: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik teknik engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

HA 4: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik yasal engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

HA 5: Kişisel ve fonksiyonel değişkenlere göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler, memnuniyet) ile e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ahlaki fark vardır.

1.5. Araştırmanın Önemi

E-Devletin başarılı bir şekilde uygulanmasını engelleyen insan kaynakları (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ve engeller (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki korelasyonları ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır.

- Bu çalışma, e-Devletin kamu yönetimini, vatandaş katılımını ve hükümet hizmetlerinin sunumunu iyileştirmedeki rolüne eleştirel bakışından dolayı önemini ortaya koymaktadır.
- Bu çalışma, e-Devletin profilini yükseltmek ve hükümet hizmet yöneticileri ile hükümet genelinde elektronik hizmetlerin geliştirilmesine katılan taraflar arasında farkındalık yaratmayı amaçlamaktadır.
- Bu çalışma, özellikle benzer Arap, Afrika ve Üçüncü Dünya ülkelerindeki e-Devlet projelerinin özel durumlarında, uygulamadaki yaygın sorunları ve çözümleri tespit ederek, e-Devletin geniş anlamda ilerlemesine katkıda bulunmak üzere tasarlanmıştır.
- Bu çalışma, e-Devletin zorluklarının ayrıntılı bir şekilde ele alınması konusunda kanıta dayalı önerilerde bulunmayı amaçlamakta, ve karar vericilere ve yöneticilere, kuruluşların ve vatandaşların e-Devlete daha kolay uyum sağlamalarına yardımcı olacak stratejiler oluşturma konusunda önerilerde bulunmayı planlanmaktadır.
- Araştırmacı, mevcut literatüre yeni bilimsel bilgiler eklemek ve e-Devlet alanındaki çalışmalara yeni alanlar veya yeni çalışma soruları açmayı hedeflemektedir.

1.6. Tezin Taslağı

Bu bölüm, tezin içeriklerine genel bir bakış sunmaktadır. Tezin yapısı Şekil 1.3'te çizilmiştir. Tezin planı şu şekildedir:

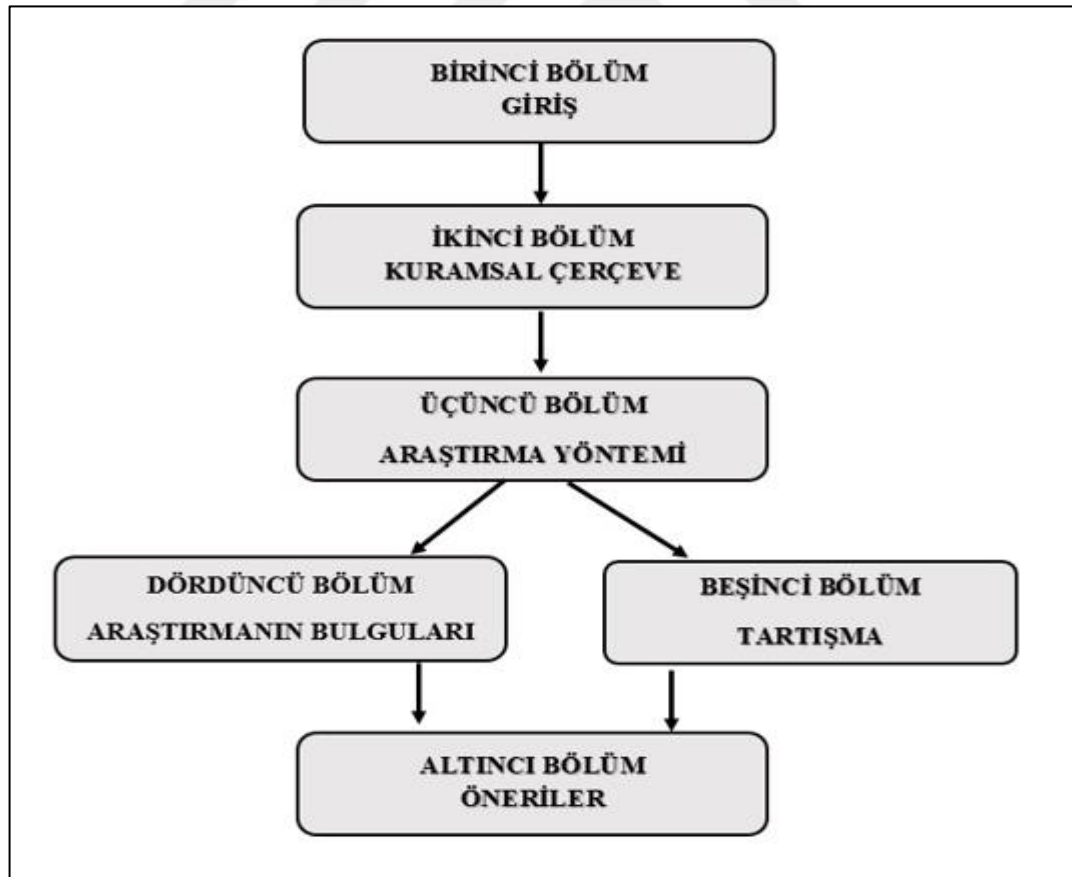
İkinci Bölüm kuramsal çerçeveye ışık tutacaktır.

Üçüncü Bölüm, araştırma yöntemleriyle ilgili konuları ve bu çalışmanın tasarımını sunacak ve detaylandıracaktır. Araştırmada kullanılan anketin detayları açıklanacaktır.

Çalışma yöntemi, veri toplama teknikleri, anketin geliştirilmesi de bu bölümde verilecektir. Bölüm ayrıca veri toplama yöntemlerine de değinecektir. Dördüncü Bölüm araştırmada sunulan hipotezi ve ölçek doğrulama sürecini test etmek için kullanılan veri toplama boyutunu inceleyecektir. Veri hazırlamada kullanılan prosedürler tanımlanacaktır. Bunu, katılımcıların cevap oranları ve betimsel istatistiklerin tartışılması takip edecektir.

Beşinci Bölüm, çalışma sonuçlarının önemini daha iyi anlamak için istatistiksel sonuçları daha ayrıntılı bir şekilde yorumlayıp analiz edecektir. Bölüm, araştırmanın ana katkılarının ele alınmasıyla sonuçlanmaktadır..

Altıncı Bölüm Araştırmanın sonucu, teorik ve pratik etkilerini bir dizi öneriyle aktarmakta ve araştırmaktadır. Son olarak, bölüm bu araştırmanın sınırlamalarına ve gelecekteki çalışmalara yönelik önerilere odaklanmaktadır.



Şekil 1.3. Tezin Taslağı

1.7. Bölüm Özeti

Bu giriş bölümünde, araştırmanın temeli tanımlanmış ve gerekçelendirilmiştir. Araştırma yöntemi, verilerin nasıl toplandığı ve analiz edildiği hakkında daha fazla bilgi vermek amacıyla kısaca tartışılmıştır. Ayrıca, bu bölüm sonuçlandırılmadan önce, tezin kapsamı ve önemi de ele alınmıştır. Bir sonraki bölümde, bu çalışmanın kuramsal çerçevesi verilecektir.



2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Giriş

Çoğu ülke, verdikleri hizmetlerde ve daha geniş ekonomilerde maliyetleri azaltmanın yollarını aramaktadır. Gelişmekte olan ya da gelişen ekonomilerde ya da çöküş sonrası gelişmiş ekonomilerde daha yaygın olan kemer sıkma politikaları nedeniyle hükümetin işletilmesi ve hizmet sunması maliyetlidir. Bu noktada e-Devlet sektörü daha verimli ve etkili olmaya yardımcı olur (Amyan, Al-saudi, ve Al-Onizat, 2016, p. 300).

Geliştirilmiş verimliliğin yanı sıra, e-Devlet daha fazla şeffaflık sağlama kapasitesine sahiptir (Nkohkwo ve Islam, 2013). İnsanlar, nedenlerini ve faydalarını görebildikleri ölçüde bir projenin başarısına daha çok katılmaktadırlar. Ayrıca, bu hizmet yöneticilerin mevcut süreçlerdeki sorunları veya proje kaynaklarının ya da amaçlarının altüst edilmesi gibi zayıflıklarını tespit etmelerini sağlar. Mevcut Hükümet süreçlerinin veya e-Devlet projelerinin unsurları arasındaki ilişkilerin daha net anlaşılması yoluyla, bu uygulamaları daha kolay gerçekleştirebilir ve faydalarını en üst düzeye çıkarabiliriz (Alshehri ve Drew, 2010).

Bir dizi bilimsel araştırma, e-Devletin başarılı bir şekilde uygulanmasına yönelik belirli engelleri belirlemiştir. Bu alandaki bir çalışmada Bryan, James finansal engelleri, teknik engelleri, iş engellerini ve kültürel engelleri incelemiştir (Hopkins ve Markham, 2003). Bir başka çalışmada Emad, Salah ve Halil, e-Devlet programlarının direnç görmesindeki başlıca etkenler olan finansal, teknolojik ve pratik deneyim gibi engelleri ve zorlukları tartışmışlardır (Abu-Shanab ve ark., 2010).

Ayrıca vatandaşın aktif direnişini veya basit ilgisizlik problemini de incelemişlerdir. E-Devlet projelerinin kurumsal zayıflık, insan kaynakları eksikliği, zayıf fonlama düzenlemeleri, sorunlu yerel çevre ve karmaşık teknoloji sorunları nedeniyle hüsrana uğrayabileceği açıktır (Evans ve Yen, 2005). Bunlar gelişmekte olan ülkelerde daha da şiddetlenebilir (Nurdin, Stockdale ve Scheepers, 2011).

Vatandaşın katılımının en önemli itici güçlerinden biri, hükümet tarafından verilen hizmetlerin öğrenilmesi, bunlara bağlanması ve bu hizmetler hakkında iletişim kurması ve kendi hizmetlerini yönetmesi için kullanabileceği bir web sitesi portalıdır. İnternetin çekiciliği dünya genelinde nüfus artışıyla birlikte artmakta ve bu durum hükümetlerin kendi web sitelerine cevap vermesi beklentisini artırmaktadır. Birleşmiş Milletlerin 2014'teki bir raporunda, 193'ten fazla üye devletin şu anda ulusal web siteleri olduğu belirtilmektedir. Bu, 2012 yılına kadar merkezi bir çevrimiçi varlığa sahip olmayan Libya'yı da içermektedir.

Bu veri, hükümetin hem alt yapıyı hem de dijital hizmetlere yönelik hareketi geliştirmeye gösterdiği değere vurgu yapmaktadır (Nations, 2014). Bu durum, altyapının genellikle düşük maliyetli cep telefonuna veya kablosuz teknolojilere doğrudan geçildiği gelişmekte olan ülkelerde daha da önemlidir (Venkatesh ve ark., 2014).

2.2. Kavramlar

Bu bölüm, e-Devlet kavramlarını açıklığa kavuşturmaya ek olarak, insan kaynakları kavramı etrafında geçen kavramları tanımlamak için literatürü gözden geçirmeyi ve e-devlet sistemleri ile ilgili mevcut araştırmaların iyi bir şekilde ele alınmasını amaçlamaktadır.

2.2.1. İnsan Kaynakları (HR)

“İnsan kaynakları” kavramın aşağıdaki gibi tanımlayacağız:

- İnsan kaynakları bir kurum içinde çalışan insanlar demektir.
- İnsan kaynakları beceri ve yetenekler açısından önemli bir değer oluşturmaktadır (Dessler, 2011).
- İnsan kaynakları değerli rekabet avantajı kaynağıdır (Armstrong, 2006).
- İnsan kaynakları, şirketlerin dinamik ortamlarla başa çıkmasında önemli bir rol oynamaktadır.
- İnsan kaynakları, şirketin dış zorlukların üstesinden gelmesindeki başarısını belirler (Noe, Hollenbeck, Gerhart, ve Wright, 2012).

- İnsan kaynaklarının üç üretim hattına sahip olduğunu belirtebiliriz: idari hizmetler, stratejik hizmetler ve iş ortağı hizmetleri. İK, şirketin rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olmak için kullanılır (Noe et al., 2012).

2.2.2. E-Devletin Tanımı (E-Gov)

E Devlet kavramın aşağıdaki gibi tanımlayacağız:

- E-Devlet, devlet hizmetlerinin BT kullanarak sunulmasını tanımlamak için kullanılan terimdir (Wang ve Chen, 2012).
- Teknoloji terimi olarak bakıldığında e devlet, kamu ve özel bilgisayarlar ve mobil cihazlar aracılığıyla erişilebilen 'her zaman açık' self servis portallar aracılığıyla vatandaşlarla etkileşim kurmak ve etkileşimde bulunmak için verilerin elde edilmesi, sınıflandırılması, paylaşılması ve raporlanması konusundaki üst düzey işlemleri bünyesinde bulundurmaktadır. Bilginin gizliliğini ve güvenliği sağlanırken, toplumun güncel bir temsilini sağlamak için daha fazla doğrulukla ve daha yüksek hızda işlem gerçekleştirilmesine olanak sağlar (Fatile, 2012).
- Tüketici düzeyinde, vatandaşların hem büyük resmi hem de kendi kişisel durumlarını daha fazla ayrıntı ve netlikle anlamalarını sağlar ve bu bilgileri bilinçli seçimler yapmak için kullanır (Apak, 2005).
- Karar vericiler için bütünsel anlamda “büyük veri” görüşü sağlar, veri girişinin ve temel yönetim sürecinin dış kaynak kullanımını kolaylaştırır, yönetimin veri kalıplarını analiz etmesini ve yorumlamasını sağlar ve böylece hızlı dönüşümsel değişimi mümkün kılar (Rawash ve Saydam, 2012, p. 113).

Böylelikle “E-Devlet, kamu sektörünün kamu yararına ve topluma hizmet sunumunu iyileştirmek amacıyla net etkin süreçler, bilgi teknolojileri ve iletişim yoluyla iç ve dış ilişkilere dönüştürmesidir" denilebilir" (Haider et al., 2016, p. 364).

2.3. E Devletin Tarihçesi

Bu çalışma, ABD, Kanada ve Türkiye gibi dünyanın bazı ülkelerine e-devlet girişimi tarihini ele almaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nin ilk e-devlet programlarını uygulayan ülke olduğu herkes tarafından bilinir, bu nedenle e-Devletin başlangıcı olarak ABD seçilmiş ve ayrıca bir sonraki bölümü sunulan e-devlet programları Kanada ve Türkiye'nin deneyimlerinin başarısını ortaya koyacaktır.

On yıldır e-Devlet, internet ve bilgi teknolojisinin ana uygulamalarından biri olarak görölmektedir. E-Devletin ayrı bir disiplin olarak ortaya çıkması, hükümetlerin ya da devlet kurumlarının operasyonel süreçlerinde yerel ve ulusal verimliliğin geliştirilmesi böylelikle vatandaşlara ve diğeri ilgili paydaşlara hizmet sağlamada gelişim ihtiyacından kaynaklanmıştır (Joia, 2007).

Bununla birlikte, e-Devlet kavramı son yıllarda popüler hale gelmiştir ve dünyadaki kamu sektörü kurumları, hizmetlerin daha verimli, erişilebilir ve etkili hale getirilmesinin önemini, yani hükümetlerin farklı paydaşlarıyla kolayca bağlantı kurmaları için ilave kanallar oluşturmaının önemini kabul etmiştir (Soliman, Affisco, Affisco, ve Soliman, 2006).

2.3.1. ABD’de E Devlet’in Tarihçesi

ABD’de e-Devlet, federal Bilgi Konsetinin “vatandaşa hizmet” sunulmasına işaret eden BT projelerini vurguladığı 1990’ların sonlarında başlamıştır. Aynı zamanda ABD yönetimi BT destekli devlet işlerine büyük önem veren yönetim sürecini yeniden yapılandırma (GPR)) girişimi olarak da bilinen Ulusal Performans İncelemesi (NPR) uygulamasını başlatmıştır. NPR (eski adıyla Ulusal Performans Değerlendirmesi), federal hükümetin bugün e-Devlet olarak bilinen şeyi Şubat 1997’de BT kullanarak hükümet işlerinin yeniden düzenlenmesi olarak gelişmiştir (Government, 1993).

BT projeleri, iç verimlilik ve ekonomiye odaklanma ihtiyacını ortaya koymuştur. BT projelerinin ilk inisiyatifi, hizmet sunumu sistemini teknoloji ile geliştirmek oldu. Bu, federal kurumların e-Devlete odaklanmak için başkanlık düzeyinde direktifini ve

ekonomi ve hizmet sunum sistemlerine geçişi temsil etmiş ve Aralık 1999'da gerçekleşmiştir.

Bu süre zarfında, ilk “Gov.gov” Web sitesi Eylül 2000'de tanıtıldı. Burada amaç, “tüm devlet bilgisine ait resmi ABD kapısı” vizyonu yaratmaktı (Council, 2007). Görünüşe göre, dünya üzerindeki hükümetler, yerel yönetim kurumları arasında interaktif çalışma kabiliyetleri oluşturmak için ICT'nin kullanıldığı modu derinden değiştirmeye çalışmışlardır. Bu, vatandaşlar ve işyerleri için devlet görevlileri ile e-Devlet hizmetleri aracılığıyla belirli hizmetler hakkında iletişim kurmaları için yeni, etkili ve mevcut uygulamaların sağlanmasında rol oynamıştır (Kamal, 2008; Melitski, 2003).

2.3.2. Kanada’da E Devlet’in Tarihçesi

1990'lardan bu yana, birçok ülke ulusal araştırma projeleri ve stratejileri aracılığıyla sağlıktaki bilişim teknolojileriyle ilişkili potansiyelleri araştırmaya çalışmıştır. Bunlara en iyi örneklerden biri Kanada'dır (Fornazin ve Joia, 2013).

Kanada'nın ilk e-Devlet eylemi 12 Ekim 1999'da açıklanmıştır. Hükümet taahhüdü, Kanada'nın bilgi altyapısını geliştirmek ve fikirlerin değişimini desteklemek ve bilgisayar ağları üzerinden işlemlerini yönetmek ve Kanadalıları bilgi kanalına bağlamak ve E-ticaretin benimsenmesini teşvik etmektir (Longford, 2000) .

Fraser (2010) Kanada Hükümeti'nin, aşağıda sıralanan hedeflerin gerçekleştirilmesi yoluyla e-Devlete yeniden odaklanması gerektiğini belirtmektedir:

- Hizmet maliyetlerinde azalma.
- Hizmetleri isteyen tüm vatandaşlar için e-Devlet hizmetlerine düzenli erişim sağlanması.
- Uluslararası bir yönetim olmaya çalışmak yerine, bilgi edinme sisteminin ve kullanıcıların mevcut güvenlik konularının geliştirilmesi.
- Fang (2002) e-Devletin aşağıdaki kılavuz tarafından sunulduğunu öne sürmektedir:
- Daha iyi ve erişilebilir hükümet hizmetleri ortak talebine cevap vermek;

- Bağlantı alanları ; (ii) ayrılma alanları; (iii) sorunlu alanları dahil olmak üzere rol ve sorumlulukları açıklamak:
- Uygun fiyatlı devlet hizmetleri sunmak.
- Çabalar ve kaynaklar en yüksek önceliğe ayrılmalıdır.

2.3.3. Türkiye’de E Devletin Tarihçesi

Türkiye’de (2002), Hükümet uzun vadeli ekonomik sorunları ele almak ve ülkenin sosyal ve ekonomik refahını iyileştirmek için acil bir eylem planı başlatmıştır. Bu planın kilit unsurlarından biri de Türkiye’yi bilgi toplumuna aktarmayı amaçlayan "Türkiye’de Elektronik Dönüşüm Projesi" dir (Komisyon, 2015). 2016 yılında, 216 kamu kurumu 1.411 elektronik hizmeti 26.546.787 kayıtlı kullanıcıya e-Devlet portalı üzerinden sunmaktadır. Bu portal birçok elektronik hizmetin hem kamu hem de özel sektör tarafından sağlandığı bir bağlantı noktasıdır.

Bu portal Türk ulusal e-devlete erişim merkezi olarak tanımlanabilir. Yalnızca genel politikaların ve stratejilerin geliştirilmesi, etkili ve yetkili otoritelerle birlikte merkezi hükümetin bireysel kurumlarına bırakmaktadır.

Bu yaklaşım, karşılıklı olarak birlikte çalışabilir ve güvenli bir bilgi sistemine yol açan ortak bir bilgi oluşturmaktadır (Komisyon, 2016). Araştırmacı, 2013 yılından bugüne kadarki pratik deneyiminden bunu görmüştür. Türk hükümetinin genel olarak sağladığı elektronik hizmetlerdeki büyük gelişme, örneğin yabancılara ikamet yenileme gibi işlemleriyle zaman ve çaba kazandıran bir hal almıştır.

2.4. E-Devletin Hedefleri

Hükümet açısından e-Devletin kabulü önemli ve tartışılmaz bir konu haline gelmiştir. E-Devlet, hükümetin bilgi ve hizmetlerin işleyişini ve dağıtımını kolaylaştırmak için çalışır (Al-Khour, 2012).

E-Devletin amacı, devlet hizmetlerini daha iyi bir şekilde dijital yollarla, daha ekonomik bir şekilde daha büyük kitlelere ulaştırmak için yüksek kaliteli kamu

hizmetleri sağlamak ve bunun için vatandaşları devletle ilişkilerinde mükemmel bir tek platform olan ICT platformuna getirmektir (Haider et al., 2016).

E-Devlet projelerindeki ileri ekonomilerin temel amacı, bilgi ve iletişim teknolojisinin harekete geçirilmesi yoluyla hem kamu hem de özel sektörün verimliliğini artırmaktır (Fatile, 2012).

Bu girişimlerin amacı, e-Devletin eğitim kurumları arasında iletişimleri sağlaması ve bilgi altyapısını oluşturması ve dijital kütüphaneleri mümkün kılmak için üniversite ve enstitülerin bilgi ve rehberlik alışverişini artırması şeklinde sıralanabilir (Li ve Osman Abdalla, 2014). Ayrıca, e-Devletin amacı, iş dünyasına ait bilginin gözlemlenebileceği bir ortam yaratılmasına ve bilgi sistemlerinin uygulanması yoluyla iş ortamının kaynağından izlenebilmesine yardımcı olmaktır (Amyant vd., 2016). Bu hedeflere ulaşmak için herhangi bir e-Devlet programında bir dizi önemli şöyle özetlenebilir (El-sofany, Al-tourki, Al-howimel, ve Al-sadoon, 2012) :

- Kamu sektörü verimliliğini ve etkinliğini artırmak.
- G2C hizmetlerini , bireysel vatandaşlara ve G2B'nin kurumsal müşterilere daha kolay ve daha iyi bir şekilde sunmak.
- BT yatırımlarının getirisini artırmak.
- Bütünlüğü ve hükümet verilerine kolay erişimi sağlamak.

E-devletin en büyük amacı, vatandaşlara çok az maliyetle daha etkili kamu hizmeti portföyü sunabilmektir. E-Devlet verimliliğinin beklenen faydaları hizmetlerin iyileştirilmesi ve daha iyi kamu hizmetlerine erişim, daha fazla şeffaflık ve hesap verebilirlik olarak bahsedilebilir (Atkinson ve Castro, 2008). E-Devlet hedefleri, sosyal, kültürel, eğitimsel, politik ve aynı zamanda e-Devlet projeleri ve diğer stratejik hedefler ve önemli ekonomik anlamlar ile başarılı olur. Aşağıdaki Tablo 2.1, stratejik bazı ülkelerde hükümetlerin stratejik hedeflerini göstermektedir (Yasin, 2005).

Tablo 2.1. Bazı ülke hükümetlerinin stratejik hedefleri

Ülke	Stratejik Hedefler
Avustralya	Ekonomik verimliliğin ve hizmet dağıtımının etkinliğinin güçlendirilmesi.
Dubai	Hükümet güncellemesi - kalite - güvenilirlik ve bilgiye erişim kolaylığı
Portekiz	Demokratik Hükümet - vatandaşlık hizmetlerine odaklanma
Singapur	Vatandaşlara verilen hizmetlerin iyileştirilmesi
Birleşik Krallık	Vatandaşlara ve iş sahiplerine verilen hizmetlerin iyileştirilmesi ve Hükümetin güncellenmesi

2.5. Hükümet Modeline Karşı E-Devlet Modeli

E-devletin uygulanma sürecini tamamlamak için, e-Devlet hedeflerine ulaşılmasını sağlayacak adımların belirlenmesi ve her adımın analiz edilmesiyle yönlendirilebilecek güvenilir bir modelin geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bazı araştırmacılar, e-Devlet uygulamasının başarısına yardımcı olmak için yüksek gizlilikle modeller hazırlayarak, olgunluk modelleri tasarlamışlardır (Lusta ve Aktaş, 2017).

E-Devlet çevresinde, bazıları aşağıdaki formlarda bulunabilen birçok model vardır ve bir sonraki Tablo 2.2, Baum ve Di Maio (2000), BM (2001) - Hiller ve Bélanger (2001) - Layne ve Lee (2001) ve Wescott (2001)'e ait modelleri göstermektedir. Sunulan aşamalar, sunulmuş oldukları sonuç ve hedeflerle neredeyse aynıdır (Madeira, Guimaraes, ve Mendes, 2016). Bu beş model, e-Devletin genişlemesini veya evrimini öngören adımlara işaret etmektedir (Coursey ve Norris, 2008).

Tablo 2.2. *Hükümet modelleri*

MODELİN AŞAMALARI	ALGI	REFERANS MODEL
Birinci Aşama Kataloqlama	Web siteleri ve hizmetlerin tasarlanması, İnternet ağında olacak verilerin ve hükümet bilgilerinin oluşturulması	(Layne ve Lee, 2001)
İkinci Aşama İşlem Yapma	Vatandaşların kendi hükümetleriyle elektronik olarak etkileşimde bulunmalarını sağlanması.	
Üçüncü Aşama Dikey Entegrasyon	Entegrasyona odaklanarak birçok seviyede farklılaşma.	
Dördüncü Aşama Yatay Entegrasyon	Yatay olarak farklı işlevler için çeşitli hükümet yetki alanlarını ve elektronik portalların birleştirilmesi.	
Birinci Aşama Ağ Oluşturma	Temel bilgilerin internette kurumlar tarafından kamuya sağlanması.	(Baum ve Di Maio, 2000)
İkinci Aşama Etkileşim	Kullanıcıların, e-posta kullanarak web siteleri aracılığıyla kurumlarla iletişim kurma olanağına sahip olması.	
Üçüncü Aşama İşlem Yapma	Kullanıcılar, lisans satın alma - çevrimiçi satın alma gibi tamamlayabilirler.	
Dördüncü Aşama Dönüşüm	Devlet daireleri ve hükümet dışı kurumların ve hükümetlerin tam olarak iletişimini sağlamak için mevcut operasyonları daha verimli ve bütünleşik hale getirmek.	
Birinci Aşama Ağ Geliştirme	Hükümet bilgilerine dair web siteleri oluşturma sürecinde bir sınırlama vardır.	(Ronaghan, 2001; Szeremeta, 2002; UN, 2001)
İkinci Aşama Var olanı geliştirme	Bilgi düzenli olarak güncellenmelidir.	
Üçüncü Aşama Etkileşim	Devlete ait web sitelerinin varlığı, kullanıcılar ve hizmet sağlayıcıları arasında bağlantı kurmak için bir ağ geçidi olarak, etkileşimin daha gelişmiş bir seviyede gerçekleşmesini sağlar.	
Dördüncü Aşama Etkileşimli Hükümet	Kullanıcılar ve servis sağlayıcılar etkileşimi daha ileri düzeyde gerçekleşmesi gerektiğinden, bunlar devlete ait web siteleri (yani portal) aracılığıyla birbirine bağlanmalıdır.	
Beşinci Aşama Hatasızlaştırma	Kullanıcıların işlemleri tek bir devlet web sitesinden güvenli bir şekilde tamamlanmalıdır (Örneğin, vize, doğum kayıtları ve pasaportlar gibi işlemler). Verilerin sağlanması için tek ve kapsamlı bir hükümet web sitesi olmalıdır, çünkü kullanıcıların tüm mevcut hizmet türlerine kolayca erişme fırsatı olmalıdır.	
Birinci Aşama Bilginin Yayılması	Hükümetin basitçe kütüphanenin organlarının yerleri hakkında bilgi paylaşabileceği en basit e-Devlet formunda bulunan bilgileri yayınlamak.	(Hiller ve Belanger, 2001)
İkinci Aşama İki Yönlü İletişim	Vatandaşlar ve hükümet arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak.	

Tablo 2.2'devamı

Üçüncü Aşama Etkileşim	Hükümetin organlarının (kurumlar) gerçek işlemlere açık olması ve vatandaşların devlet işlemleriyle etkileşimde bulunabilmesi ve tamamen internet üzerinden işlem yapmanın mümkün hale gelmesi.	
Dördüncü Aşama Entegrasyon	Tüm e-Devlet hizmetlerine erişmek için kullanılabilen (tüm devlet hizmetlerinin entegrasyonu) çevrimiçi bir portal aracılığıyla tüm hizmetlere erişim. Bu aşama, ayrı sistemlerin farklı seviyelerde (dikey olarak) ve farklı (yatay) yönetimlerde entegrasyonunu ifade eder.	
Beşinci Aşama Katılım	Devlete ait web siteleri, kayıtlı olanlara oy verme veya çevrimiçi yorum gönderme hakkını sağlar. Bu evre iki yönlü iletişimin bir alt kümesi olarak görülebilir.	
Birinci Aşama E-posta ve Dahili Ağ	En çok iç prosedürlere odaklanan sistemlerin geliştirilmesi yoluyla bordro ve hesaplar gibi temel idari işlerden başlayarak çoğu devlet hizmetlerinin sunulması.	(Wescott, 2001)
İkinci Aşama Bilgilendirmek için kurumlar arası ve kamu erişimini etkinleştirilmesi	Dijital imzalar ve güvenlik anahtarları gibi (ICT) şeyler kullanarak bilgilere erişimin sağlanması.	
Üçüncü Aşama İki Yönlü İletişim	BİT, devlet - halk arasında iki yönlü bir iletişim olarak kullanılmalıdır.	
Dördüncü Aşama Değer Alışverişi	Değer alışverişine izin vererek vergi bağlantısı, lisans verme ve yenileme gibi bazı uygulamalar yapılabilir. Bu uygulamalar aynı zamanda kamuoyunun ödeme işlemlerini güvenli bir şekilde çevrimiçi yapma olasılığını da farklılaştırmaktadır.	
Beşinci Aşama Dijital Demokrasi	Dijital demokrasiyi teşvik etmek, vatandaşların çevrimiçi oylama yoluyla görüşlerini ifade etmelerine izin vermek.	
Altıncı Aşama Birleşik Hükümet	Hükümete katılmaya izin vermek için, hem dikey hem de yatay hizmetlerin sağlanmasında entegrasyon sağlanması, vatandaşlar farklı coğrafi düzeyler arasında hizmetlere erişebilirler, örneğin, sürücü ehliyeti üzerinde bir adres değişikliği yapılabilir.	

Kaynak: (Lusta ve Aktaş, 2017).

Modellerin oluşumu aşamalıdır. Yazılı olarak, e-devletin ilerici gelişimi, etkileşim, işlemler, Entegrasyon-devleti gibi internet üzerinden e-devlete ilişkin adımlar atmanın yanı sıra, hükümet bilgi ve hizmetleri, katılım ve e-demokrasinin temelidir.

Devlet elektronik transferi veya yukarıdakilerin bazılarının bir kombinasyonunu gerçekleştirir.

Tablo 2.2'ye istinaden, bazı aşamalarda benzerlik vardır ve öte yandan, aşamaların bir modelden diğerine değişiklik gösterdiği durumlarda vardır.

Bu sonuç bize farklı ülkelerle e-devlet programlarının uygulanmasına yönelik zorlukları göstermektedir. Bu modeller sayesinde, bazı modellerin dört aşamaya dayandığı gözlemlenmektedir. Bununla birlikte, diğer modeller e-devlet programı için beş adım ve diğerleri altı adım içermektedir. Bu farklılık, hükümetler tarafından belirlenen anlatı ve hedefler veya e-devlet programlarının uygulanmasından kaynaklı olabilir.

2.6. E-Devletin Olgunlaşması

Gelişim aralığı, önemli ölçüde yeni bilgiler sağlamak için interneti kullanan ülkelerden büyük farklılıklar göstermektedir. Bu eşitsizlik, e-Devletin olgunlaşmasını büyük bir biçimde etkiler. Örneğin, araştırmacının modern kullanımın esnekliği olarak düşündüğü olgunluk, Birleşmiş Milletlerin perfüzyon modeline göre beş olgunluk aşamasını içermektedir (UN, 2001). İlk aşamaya "gelişmekte olan bilgi" hizmetleri denir: resmi bir hükümet olarak, internet uygulamasında mevcudiyet kurulur. İkinci aşama "gelişmiş bilgi servisleri" olarak adlandırılır ve devlete ait web siteleri artar, bilgi daha dinamik hale gelir.

Üçüncü aşama, etkileşimli aşama olarak adlandırılır: kullanıcılar formları indirebilir, e-postaları yönetebilir ve internet üzerinden etkileşimde bulunabilirler. Dördüncü aşama işlem aşaması olarak adlandırılır: kullanıcılar bu aşamada çevrimiçi hizmet ve diğer işlemler için ödeme yapabilirler. Beşinci aşama kusursuzluk aşamasıdır: Örgütsel sınırlar boyunca elektronik hizmetlerin tam kombinasyonun bu aşamada gerçekleşir.

Nitekim, e-Devlet kalkınma endeksi üç ana bölümden oluşmaktadır: Telekomünikasyon Altyapı Endeksi (TI), İnsan Sermayesi Endeksi (HSI) ve İnternet Hizmet Endeksi (OSI) (HSI) (Kurfalı, Arifoğlu, Tokdemir ve Pacin, 2017).

2.7. E-Devlet Uygulamaları

E-Devlet projelerinin uygulanması ve başarılı olması için aşağıdaki dört hedef gereklidir (El-sofany ve ark., 2012; Lee ve Oh, 2010):

- Online devlet hizmetleri.
- Evraksız devlet hizmetleri.
- Bilgiye dayalı devlet hizmetleri.
- Şeffaf devlet.

E-Devletin çeşitli yönleri vardır ve bunlar hedeflenen kullanıcılar ve bunların etkileşimleri ile aşağıdaki gibi açıklanabilir:

- Devlet (G2C) vatandaşlara bilgi, hizmet ve diğer işlevler sağlar.
- G2B, hükümet-iş ilişkileri ve etkileşimlerini kolaylaştırır.
- Devlet (G2G) bilgi alışverişinde ve hükümet kurumları ve hükümetler arasında işbirliği yapma konusunda desteklemektedir.
- (G2E) Devlet, iç süreçleri basitleştirir ve kamu hizmeti yönetimini ve hükümet ile devlet çalışanları arasında iletişimi kolaylaştırarak verimliliği artırır.

Yukarıdaki noktalarda gösterildiği gibi, G2C, G2B, G2G ve G2E gibi e-Devlet programlarının amaç ve hedeflerine ulaşan e-Devlet uygulamalarını gösteren dört grup vardır.

2.8. E-Devletin Uygulanmasındaki Engeller

E-Devletin benimsenmesinin önündeki engellerin gözden geçirilmesi, çeşitli disiplinlerin birleştirilmesini gerektirmektedir (Conklin, 2007). Engeller birbirleriyle üst üste geldiğinde, onları açık bir şekilde tanımlamak zor olmaktadır. Bu engeller en genelden en özel olanlara göre analiz edilirler (Hawrysz ve Hys, 2013). Bigdeli ve de Cesare (2011) 'e göre stratejik, teknolojik, politik ve örgütsel engeller gibi e-Devlet uygulamasına engeller vardır. Bu engelleri nedenleri ise net bir fikrin oluşturulmaması, gerekli maddi desteğin sağlanmaması, hedeflerin belirlenmemesi ve stratejik engellere yönelik bir kılavuz hazırlanmaması gösterilmektedir.

Teknolojik engeller çeşitli teknik sorunlardan, zayıf telekomünikasyon, BT altyapısı ve hükümet ve müşterileri arasında güvenli ve korumalı bir tedavi sağlamak için bir güvenlik modelinin olmaması kaynaklı olmaktadır. Ayrıca, e-Devlet engellerinin nedenleri arasında, BT ve BİT açısından yetenek ve bilgi eksikliği, standart olmayan öğretim uygulamaları, güvenilirlik ve destek eksikliği, Internet üzerinden G2G iletişiminin geliştirilmemesi, e-hizmet geliştirme misyonuna karşı oluşan direnç ve üst yönetim desteği sayılabilir. E-Devlete yönelik en önemli engel, genel ve çok boyutlu yaklaşımın yanı sıra ileriye dönük planlamanın olmamasıdır (Hawrysz ve Hys, 2013). Ayrıca, e-Devlet engellerini Şekil 2.3'te de gösterildiği üzere üç kategoriye ayırabiliriz kurumsal / operasyonel, yönetsel, politik / planlama, (Szeremeta, 2002, s. 49).

Tablo 2.3. E-Devlet Engellerinin Sınıflandırılması

POLİTİK / PLANLAMA	KURUMSAL / OPERASYONEL	YÖNETİMSSEL
Organizasyon veya Stratejik Planlama Eksikliği	Teknoloji ve altyapı maliyetleri / faktörleri	Büyük ölçekli BT projelerini yönetme becerisi eksikliği.
Kapsamlılık eksikliği - politika programcılarının sürekliliği	7/24 operasyonları desteklemek için gerekli kaynak eksikliği	Üst veya orta yöneticilerin inanç eksikliği.
Politik rehberliğin olmayışı	Kamu sektöründe özellikle BT ile ilgili yenilikçi teşviklerin eksikliği	Yönetim beklentileri ve Yönetim gerçekleri
Örgütsel / kültürel farklılıklar	Örgütsel / kültürel farklılıklar	Şüphe ve lidere direnme
Geri kalmış yerel yönetimler ve belediyelerin sorunları	Kurumsal desteğin olmaması	Mesleki ya da sendika çıkarlarından ortaya çıkan muhalefet
Kapsamlılık eksikliği - politika programcılarının sürekliliği	Borçlar arasında paylaşılacak bilginin kötü yönetilmesi.	Özel sektörü yenilemek ve birleştirmek için modası geçmiş yasal çerçeveler.
Mesleki ya da sendika çıkarlarından ortaya çıkan muhalefet	Politik rehberliğin olmayışı	Borçlar arasında paylaşılacak bilginin kötü yönetilmesi .Hassas verilerin yanlış kullanımı

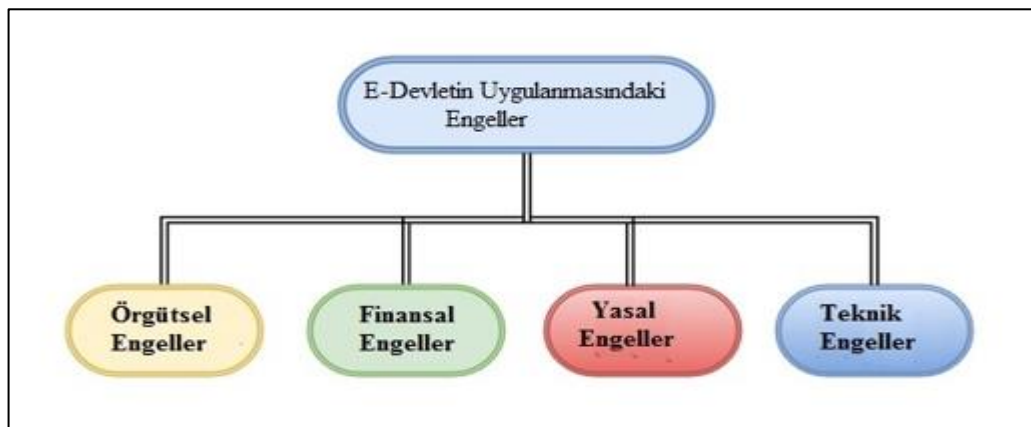
Kaynak:(Szeremeta, 2002, p. 49).

E Devlet uygulaması çoğunlukla ekonomik, politik ve sosyal sorunlar nedeniyle engellenmektedir (Mutula ve Mostert, 2010).

E-Devletin uygulama türlerinin ışığında, e-Devletin dört boyutlu engellerle karşı karşıya olduğunu ortaya çıkmaktadır: teknik, politik, kültürel ve yasal konular (Hwang, Li, Shen ve Chu, 2004). Burada öne sürülen yönler ile Wimmer ve Von Bredow (2002) tarafından yansıtılan sosyal, politik, kültürel ve yasal dört boyut birbirine benzemektedir (Wimmer ve Von Bredow, 2002).

Alsaeed ve ark.'na göre, bu engeller dört kategoride (Siyasi, Altyapı, İnsan, Örgütsel) sınıflandırılır ve her birinin diğerlerine etkisi vardır (Alsaeed, Adams ve Boakes, 2014). E-Devlet projesi başarısızlığı, proje kapsamının tanımı, değişim yönetimi, dönüşüm şartları ve / veya teknik karmaşıklık gibi içerik sorunlarına neden olmaktadır (Anthopoulos, Reddick, Giannakidou ve Mavridis, 2016). Bu noktada e-Devletteki zorluklar ve engeller, insanın psikolojik faktörünü içerdikleri için birçok zorluğu beraberinde getirir (Hwang et al., 2004).

Bu çalışma, literatürde açıklanan e-Devlet uygulama projelerine yönelik dört tür engel ile ilgilenmektedir. Bunlar örgütsel, finansal, teknik ve yasal engelleri içerir. Bu engellerin tanımlanmasının nedenlerinden biri olan örgütsel konular, yeni bir e devlet projesinin ilk sırasında gelmektedir. Ayrıca, e-Devlet projesinin başarısı için finansal, teknolojik ve yasal konular önemlidir. Libya, e-Devlete geçiş yolunun başında olan bir ülkedir. E-Devlet engellerinin kesin bir sınıflandırması Şekil 2.1'de gösterilmiştir, her bir e-Devlet engelinin ayrıntılı açıklaması aşağıda verilmiştir.



Şekil 2.1. E-Devlet Engelleri (Araştırmacı)

2.8.1. Örgütsel Engeller

E-Devlet projesine yönelik örgütsel engeller vardır. Temel engeller belirsiz örgütsel hiyerarşi veya yapı, örgütsel ve çalışan öğrenmesinin zayıflığı, belirsiz vizyon veya misyon, belirsiz amaçlar, belirsiz politikalar, çalışanlar ya da devlet kurumları arasındaki koordinasyon sorunları olarak sıralanabilir (Carter ve Bélanger, 2005).

Araştırmacı devlet kurumlarındaki idari çalışma deneyimine dayanarak, e-Devlet programının uygulanmasının başarısı için idari engeller bulunduğuna dikkat çekmektedir. Bu zorluklar, vizyonun (dispersiyon) net olmaması, yönetim bilişim sistemlerindeki eşitsizliklerin varlığı, geleceği öngörememe, zayıf planlama ve analiz, planlama ve hükümet organlarının ve örgütlerinin çokluğu kaynaklı çeşitli örgüt ihtiyaçlarında çatışma sayılabilir. Ayrıca değişimin yönetilmesi de ayrı bir sorundur. Değişim yönetimi, geleneksel modelden e-Devlet modeline geçişi kolaylaştırabileceğinden, idari sistemin yeniden tasarlanması, örgüt kültürünün değiştirilmesi ve çalışanların değişime karşı direncinin üstesinden gelmek zorunda olacaktır.

2.8.2. Finansal Engeller

Finansal engeller e-devletin uygulanmasının ve kuruluşlar arasında genişlemesinin önündeki temel engellerden biridir. Merkezi hükümet tarafından tahsis edilen bütçe, gerekli miktardan daha az olduğunda finansal engellerle karşılaşılır. Örgütlerin geneli, hedeflerine verimli bir şekilde ulaşmak için BT bütçelerini yönetmek ve kontrol etmek için uygun bir çerçeveye sahip değildir. Merkezi yönetimden gelen temel finansal kaynaklar, finansal engellerle ilgili temel noktalara yetmektedir. Aynı şekilde, bütçe tahsisi kalkınmaya ciddi bir engel teşkil etmektedir (Bigdeli ve de Cesare, 2011).

Birimlerin bu tür projelere girdiği durumlarda, finansal yükümlülüklerin yetersizliği nedeniyle projeler başarısız olmaktadır (Mutula ve Mostert, 2010). Finansal kısıtlamalar internet maliyeti, maliyet yapısından, ve e-Devlet hizmetleri maliyeti kaynaklıdır (Nkohkwo ve Islam, 2013). Ana kaynaklar, merkezi hükümetlerden kamu sektörü kurumlarındaki mali kaynak eksikliğinden gelmektedir (Ebrahim ve Irani, 2005). Ek olarak, finansal kapasite, ülkelerin çoğunda e-Devlet hizmetlerinin

geliştirilmesinde önemli bir engel olarak görülmektedir (Alshehri, Drew ve Alfarraj, 2012). Bu konunun nedenleri finansal kaynak yetersizliği ve kişi başına düşen gelirin düşük olması olabilir (Haider ve diğerleri, 2016). Dahası, e-devletin başarı gerekliliklerinin yerine getirilmesi konusunda araştırma yapmak, çok büyük mali kaynakların kullanımını gerektirmektedir (Almalki, 2014).

2.8.3. Teknik Engeller

Araştırmacı, bu zorlukların etkilerini (görevi yerine etmek için gerekli BT altyapısı bağlamında) süreci bizzat deneyimleyerek görmektedir.

Yetersiz elektronik teknoloji endüstrileri, zayıf bilgi ve iletişim altyapısı, küçük teknolojilerdeki deneyimsizlik, bilgi güvenliği çatışması, eğitim, ekonomik ve düzenleyici engelleri korurken bilgi teknolojilerine güvenmeyi içeren teknik engellerden bahsedilebilir. Teknik engeller, özellikle gelişmekte olan ülkelerde e-hizmet geliştirme projesinin uygulanmasının önündeki en önemli engellerden biri olarak görülmektedir (Bigdeli ve de Cesare, 2011).

BT çalışanlarının zayıf teknik becerileri ve bilgisinin yanında (Kurti, Barrolli, ve Sevrani, 2014) bu durum teknik becerilerin eksikliğine ve yüksek teknoloji elde etme maliyetine bağlanabilir (Li ve Osman Abdalla, 2014).

Türkiye e-Devlet raporu, Anahtar Etkinleştiriciler açısından İnternet'te mevcut beş teknik koşul olduğunu göstermektedir. Elektronik kimlik (eID), elektronik belgeler (eDocuments), orijinal kaynaklar, elektronik kasa (eSafe) ve tek oturum açma (SSO) (Commission, 2016).

İnsanlar genellikle e-Devlet hizmetlerine erişmek için firmaların sağladığı teknik altyapıyı kullanır (Seo ve Bernsen, 2016).

E-Devlet uygulayıcılarının teknik gereksinimlere dikkat etmelerinin rolü göz ardı edilemez (Basamh, Qudaih, ve Suhaimi, 2014).

Ancak, teknik olarak bağımlı kuruluşlardaki stratejik planlama, teknolojiye hızlı ilerlemeden dolayı büyük zorluklar barındırmaktadır (Amyan et al., 2016).

Bu nedenle, e-devlet sistemleri, sistem yönetimi ve teknik altyapı geliştirme konusunda uzmanlaşmış, büyük mali kaynaklar gerektirir (Nkwe, 2012).

2.8.4. Yasal Engeller

Bilişim alanındaki ilgili yasa eksikliği, e-Devlet programının başarısında büyük bir engel oluşturmaktadır. Bu faktör, internet suçları ve virüsler, hacker saldırıları, bilgisayar sahtekarlığı ve yetkisiz kimlik reddi gibi güvenlik tehditleriyle ilgili birçok problem içermektedir (Hwang ve ark., 2004). Buna ek olarak, dijital alandaki yasal çerçeve, politika ve standartların yasal kesinlikle ilgili eksiklikleri sorun teşkil etmektedir (Anthopoulos ve ark., 2016). Yasal engeller açısından, gizlilik mevzuatının zayıflığı, e-hizmetin önündeki temel engel olarak kabul edilmektedir.

Bu nedenle, hukuki temel ve örgütsel reform, BİT ile ilgili tüm operasyonlar ve e-Devlet programlarının özel bir önkoşuludur (Bigdeli ve Cesare, 2011). Nkohkwo ve Quinta'ya göre, e-devlet inisiyatiflerinin başarılı bir şekilde uygulanmasının önündeki en yaygın engeller yasal çerçevenin konularıdır (Nkohkwo ve Islam, 2013). BİT ve e-devlet yasal çerçevesinde önemli ilerlemeler kaydedilmiş olsa da, daha fazla değişim gerekmektedir (Alhujran, 2009).

2.9. İnsan Kaynakları Yönetimi ve E-Devlete Dönüşümü

İnsan Kaynakları Yönetiminin günümüzdeki kurumlardaki etkisi, son derece önemli, uzun süreli ve uzun vadelidir. Teknolojik araçların uygulamasının İKY'de büyük ölçüde üretken değişikliklere yol açması nedeniyle, e-teknoloji araçlarını İK uygulamalarına entegre etmek gerekli hale gelmiştir (Sheriff ve Ravishankar, 2011). Bilgi teknolojisi ve insan kaynakları yönetimi süreçleri ve yöntemleri konusunda dünya hızla gelişmektedir. BİT'ler, ister küçük ister büyük organizasyonlarda olsun, insan kaynaklarının verimliliğini artırmak için büyük potansiyeller sağlamada rol oynayabilmektedir. Bununla birlikte, sanayileşmiş ülkelerde, bilgi ve iletişim

teknolojilerinin yararları, gelişmekte olan ülkelere göre daha belirgin ve algılanabilir (Urien, 2011).

E-devlet devriminin hızlı büyümesi nedeniyle, e-yönetişim felsefesi, insan kaynakları yönetimi ile etkin ve etkili bir ilişki kurulmasında kritik hale gelmiştir. Örneğin, kurumsal yönetimin geliştirilmesi için elektronik yönetimin insan kaynağındaki rolü öne çıkmıştır. Dahası, elektronik yönetim, çeşitli kuruluşların faaliyetlerindeki teknolojik gelişmelere büyük ölçüde bağımlı hale gelmiştir (Rawash ve Saydam, 2012).

Bu nedenlerle, örgütler genel müdürlerinin veya yöneticilerinin kişisel özelliklerinin bir yansıması olarak görülebilir. Karake (1995), benzer şekilde, BİT kullanımının ve yeni teknolojilerin şirket performansı üzerindeki etkisinin, kurumun yönetiminin deneyim, yaş ve teknolojik bilgi ya da eğitim gibi belirli özelliklerinin belirleyici bir derecesine bağlı olduğunu belirtmiştir (Jurado, Medine-Viruel ve Mozas-Moral, 2015). Ruel ve ark(2002), e-insan kaynakları yönetiminin 1990'ların sonunda kullanılan versiyonun bir güncellemeyle ele alındığını ve özellikle de e-ticaret kavramının iş dünyasında yayıldığını belirtmiştir.

E-İnsan kaynakları yönetimi, bilgi akışını daha etkin ve verimli bir şekilde arttırarak yönetimin değerini arttırmayı amaçlayan insan kaynaklarını yönetmeyi kolaylaştıran e-iş teknolojilerinin içsel bir uygulamasıdır (Sheriff ve Ravishankar, 2011).

Teknik becerilerin, bilgi ve iletişim teknolojisi altyapısının uygulanması, bakımı, tasarımı ve kurulumu için kritik olduğu ve ayrıca çevrimiçi süreçleri, müşterileri ve fonksiyonları kullanma ve yönetme ile ilgili becerilere ihtiyaç duyulduğu bilinmektedir. Dolayısıyla E-devlet, teknolojik, yönetsel ve ticari becerilerle ilgili insani kapasiteler gerektirir. Bu nedenle, e-Devlet projesinin başarılı bir şekilde uygulanması için uygun becerilerin mevcudiyeti hayati önem taşımaktadır.

E-devlet yazılım uygulamalarının kullanılmasında temel becerilerin geliştirilmesinde önemli rol oynayan çalışanların geliştirilmesi ve eğitilmesi konusunda bilgi yönetimi inisiyatiflerine yoğunlaşılması yoluyla insan sermayesi geliştirme konularını ele almak önemlidir. Bu nedenle, mevcut eğitim programları yeni değişiklikler ve teknolojiler,

uygulamalar ve rekabetçi modeller hakkındaki bilginin geliştirilmesine yardımcı olabilir (Alshehri ve Drew, 2010).

Günümüz ekonomisinde başarılı olmak için, bireylerin en azından temel bilgisayar ve İnternet becerilerine sahip olması gerekmektedir (Atkinson ve Castro, 2008). İnsan Kaynakları BT Altyapı yönetimi, örgütsel BT becerileri, bilgi, uzmanlık ve yeterlilik gibi kaynaklara bağlıdır (Janssen, Flak ve Sæbø, 2013). Ancak, asıl mesele, birçok kişinin kişisel amaçlarını elde etmek için mevcut e-devlet hizmetlerini kullanmakta zorlanmasıdır. Bu nedenle, bu konunun derin etkisini anlamak için, insan davranışı onu çok derinden incelemek zorunda olan politika yapıcıların en önemli önceliği olarak görülmelidir. Bu noktada, e-devlet projeleri vatandaşlara daha yakın hizmet ve bilgi getirebilir, ayrıca devlet tüm kullanıcılara tek bir dijital çatı altında dostça ve yenilikçi elektronik hizmetler sunabilir. İlgili tüm yetkililer, tüm internet kullanıcılarının değerli olduğunu anlamalı ve vatandaşların tercihlerini dijital problemleri çözme yolları olarak görmelidir (Haider et al., 2016).

2.10. İnsan Kaynağının Özellikleri (Tutum - Özyeterlilik - Kişisel Değerler - Memnuniyet)

Çalışmanın bu bölümünde, tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet gibi insan kaynakları özelliklerinin temel kavramlarını incelenecektir. Ayrıca bu çalışma, bu özellikler ve e-Devlet programlarının uygulanmasının arasındaki ilişkileri bulmayı amaçlamaktadır. Aşağıdaki bölümler İKY özellikleri hakkında daha fazla ayrıntı verecektir.

2.10.1. Tutum

Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield ve Migdadi (2015) gibi bazı çalışmalar devlet tarafından sağlanan hizmetlere vatandaşların akreditasyonunu incelemek için çok sayıda teorik çerçeve kullanmıştır. Bu tür çalışmalar, e-hizmetlerin benimsenmesini etkileyen bazı faktörlerin olduğunu ortaya koymuştur. Bu faktörler; risk, güven, güvenlik, kullanışlılık ve kullanım kolaylığı, memnuniyet, kalite, tutum ve bilgisayar deneyimi olarak özetlenebilir.

Son çalışmalar, insanların istenen tutumlarının kendi fiili tutumları ile uyumlu bir biçimde değiştiğini göstermektedir. İhtiyaçlar ve seçeneklerin yanı sıra, insanlar genellikle belirli veya farklı arzu ve güdülere sahiptir. Yani bireyler, tercihlerine ve amaçlarına göre farklı olma yeteneğine sahiptirler. Örneğin, filozof Harry Frankfurt, bireylerin kendi tutumlarını etkileme yeteneğine sahip olduklarını ve bunun sonucunda bireylerin farklı görüş ve tercihlere sahip olduklarını belirtmiştir. Başka bir anlamla, insanlar eşzamanlı olarak aktüel tutumlara (yani arzulara) ve arzu edilen tutumlara (yani ikincil arzulara veya meta arzulara) sahip olabilirler fakat bu iki çeşit arzu birbiriyle doğrudan çatışmaya girebilir (DeMarree, Clark, Wheeler, Briñol, ve Petty, 2017).

Aslında, bireyin belirli bir davranışla ilgili değerlendirmesini anlamak açısından tutumların rolü göz ardı edilmemelidir. Bununla birlikte, öznel normlar belirli davranışların yerine getirilmesinde ya da yerine getirilmediğindeki sosyal baskıya işaret ediyor olabilir (Emrah Kanat ve Özkan, 2009). Tutumlar, niyetleri ve öznel normları etkileme gücüne sahiptir. Yine de, tutumlar diğer ortamlarda özellikle çevrimiçi ortamlarda tartışmalı bir rol oynamaktadır.

Spesifik davranışların tutumu, n davranış performansının sonuçları ve bu davranışa dair beklentiler ile şekillenir. Öz-yönetim kavramı “kişinin önemli insanların, ilgili davranışa yönelmemesi gerektiğine inandığı algısı” şeklinde anlaşılabilir. Davranış ve öznel normlara yönelik tutum “bireyin hedef davranış performansı ile ilgili olumlu ya da olumsuz hislerini ifade eder (Kurfalı et al., 2017, p. 170).

E devletin benimsenmesi konusunda bilgi sistemleri ve e-devlet üzerine yapılan pek çok çalışma, ilk iki aşamada ve sonrasında öncelikle insanların tutumlarına odaklanmıştır. Bununla birlikte, bu tür çalışmalar, e-devlet hizmetlerini hiç kullanmayan veya deneyimlemeyen birçok kişi olduğu gerçeğini dikkate almamıştır (Seo ve Bernsen, 2016). Bu noktada unutulmamalıdır ki kentsel ve kırsal alanlardaki pek çok birey teknolojilere karşı farklı tutumlara sahiptir (Gilbert, Karahalios ve Sandvig, 2010). Qasem ve Zolait (2016), e-Devlet hizmetlerine yönelik memnuniyetin ve tutumun ve bu hizmetlerin güvenilir olup olmadığı ve devletin geleneksel hizmetlerinin bir alternatifi olup olamayacağı sorusunu yöneltmiştir. Sonuçlar, hem

“tutum” hem de “memnuniyet” in, bireylerin davranışsal niyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Bununla birlikte, sözü edilen çalışma “tutum” un bireylerin davranışsal niyetlerinin en güçlü belirleyicisi olduğunu göstermiştir.

Sonuç olarak, etkili e-Devletin uygulanmasına etki edebilecek başlıca faktörler eğitim, kültür değişimi ve tutumlardaki değişim olarak gösterilebilir (Amyan ve ark., 2016). Vatandaşların e-devlet hizmetlerinin kullanımına yönelik tutumlarının, vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimseme niyetinin en önemli faktörlerinden biri olduğuna dair pratik kanıtlar bulunmaktadır. Bu tür sonuçların, bazı devletlerin, vatandaşların e-Devlet hizmetlerini kullanma ve benimsemeye yönelik tutumlarını etkilemek için büyük bir dikkat göstermesi gerektiğine işaret eden yönetimsel etkileri göz ardı edilmemelidir (Al-Hujran et al., 2015).

Dahası, e-Devlet programı, insanların, memurların ve çalışanların inançlarını, tutumlarını ve değerlerini ve hükümetlerin yapısını değiştirmeyi amaçlayan karmaşık bir strateji olarak gerçekleşmektedir. Bu nedenle, bu tür faktörlerin anlaşılması bilgi teknolojilerine, pazarlara ve zorluklara uyum sağlama yeteneğini artıracaktır (Ostašius ve Laukaitis, 2015).

Adams ve Boakes (2014), çalışanlar da dahil olmak üzere, e-Devlet uygulamasına etki etmiş olabilecek en popüler faktörlerin, özellikle değişim korkusu, algıyı olumsuz etkileyebilecek zayıf / kısıtlı uygulamalar olmak üzere kişisel tutumlar olduğu sonucuna varmışlardır (Alsaeed et al., 2014).

Tutum, uzun zamandır temel niyet nedeni olarak görülmüştür. Böylece, on yıllar boyunca, psikologlar tutumun teorik yapısını tartışmış ve incelemişlerdir. Bunun için, pozisyon sınıflandırma modeli iki pozisyona, yani nesneye karşı tutum ve davranışa karşı tutum şeklinde geliştirilmiştir. İkincisi, bir kişinin belirli bir davranış değerlendirmesi olarak tanımlandığı şekilde anlaşılmalıdır (Ajzen ve Fishbein, 1977). Örneğin, belirli bir davranış, belirli davranışsal eylemlerle sonuçlanabilecek belirli bir davranışsal niyet getirir. Dolayısıyla, bir TAM modeli kullanmak tutumu, kullanım ve kullanım kolaylığı arasındaki duygusal tepkiye aracılık etmek, hedef sistemi kullanmak için inanç ve niyetleri eklemek olarak tanımlanmaktadır. Yani, potansiyel

bir kullanıcının özel bir sistemi kullanmanın tüm tavrı amaçların benimsenmesinin bir önceliğidir (Suki ve Ramayah, 2010).

Değişime açık olma, bazı şeyleri kullanma tutumunu etkiler. Bireysel değerler, davranış modeli ve tutuma yönelik ampirik kanıtlar muhafazakarlığın, e-hizmetlerin kullanılmasına yönelik tutumunu etkileyebileceğini ve bunun da, yeniden kullanım için davranışsal niyetini etkilediğini göstermektedir. Sonuçlar, tutum ve değerler arasındaki ilişkilerin, davranışların sosyal tutum disiplinde en çok incelenen konular arasında olduğunu ortaya koyduğundan, hem e-hizmet araştırmaları hem de uygulamaları için önemli anlamlar taşımaktadır (Almalki, 2014).

2.10.2. Öz Yeterlilik

Yüksek öz-yeterlilik düzeyleri büyük fiziksel aktivite seviyelerine ek olarak davranışsal değişiklikler ile ilişkilidir. Böylece, spesifik stratejilerin iyileştirilmesi ve uygulanması, daha sonra teknolojik müdahalelerin uygulanması sürecinde önemli bir faktör olmasından dolayı öz yeterliliği başarılı bir şekilde artırabilir (Achterkamp, Hermens, ve Vollenbroek-Hutten, 2015).

Bandura, öz-yeterliği “insanların performanslarını belirlenmiş performans türlerini elde etmek için gerekli eylemleri organize etme ve yürütme yeteneklerine ilişkin yargıları” olarak tanımlamıştır. Bu noktada vurgu birinin sahip olduğu becerilerde değil, herhangi bir beceri ile ne yapılabileceğine ilişkin kararlarındadır (Bandura, 1994, s. 20). Temel olarak, öz-yeterlik, düşük bir başarı yaşandığında görev-azaltımları ile ilişkilidir. Bununla birlikte, başarı yakalandığında ise öz-yeterlik görev-artışları ile ilişkilidir. Öz-yeterlik bazen fiziksel aktiviteyi yansıtmaz (Achterkamp et al., 2015; Bandura, 1994).

Öz-yeterlilik yapısı, Bandura’nın (1986) Sosyal bilişsel kuramından türetilmiştir. Bu kuramda öz yeterlilik , insanların gerekli eylemler doğrultusunda belirli durumlarla başa çıkma yetenekleri üzerindeki yargıları olarak tanımlanmaktadır. Gerçekten de, sosyal bilişsel kuramın temel fikri, etkili bir performansın kilit unsuru olan öz-yeterliktir (Lloyd, Bond, ve Flaxman, 2017).

Öte yandan, insanların bir görevi yerine getirme yeteneklerine olan inançları olarak düşünülebilecek öz-yeterlik, proje ekibi ile güçlü bir şekilde ilişkilidir. Örneğin, öz-yeterlilik, insanların belirli kalite standartlarını ortaya koyma yetenekleri hakkındaki inançlarını ifade eder (Noruwana, 2015).

Öz-yeterlilik, e-Devlet araştırmaları / çalışmaları sırasında geliştirilen en önemli unsurlardan biridir. E-Devlet uygulamasında teknik yönler en önemli unsurlar olarak görülse de, etkili e-Devlet uygulamasında sosyal faktörlerin büyük önem taşıdığı düşünülmektedir (Noruwana, 2015).

- Bandura (1994) dört öz-yeterlik kaynağını tanılamaktadır:
 - Nesnel davranış ile başarılı bir şekilde konuyla ilgili olan Ustalık yeteneği.
 - Benzer davranışlar sergileyen diğer hedef davranış ile ilişkilendiren, temsili deneyimler.
 - Öznenin yeteneklerine olan inancı ifade etme ile ilgili Sözel (veya sosyal) ikna.
 - Bedensel durumların yanlış yorumlanmasını düzeltmekle ilgili Fizyolojik / duyuşsal durumlar.
 - Özetle, güçlü öz-yeterlik bireyin başarı düzeyini artırabilir (Noruwana, 2015).
- Bazı çalışmalara göre, e-Devlet hizmetlerinin kullanıcılar tarafından kabulü ve kullanımı ile ilgili önemli belirleyici faktörler arasında yararlılık, uyumluluk, dış etki, kullanım kolaylığı, öz-yeterlik, kişilerarası etki, koşulların kolaylaştırılması, tutum, öznel standartlar, algılanan davranışsal kontrol ve e-Devlet hizmetlerini kullanma kararlılığı bulunmaktadır.

2.10.3. Kişisel Değerler

Kişisel değerler, örgüt kültürünün ve toplumunun temel öğelerinden biridir. Hem örgütler hem de toplum, insanların ve grupların kişileri nasıl organize edebilecekleri ve yönlendirebilecekleri ile ilgili davranışlarına rehberlik edecek önemli bir çerçeve sunmak için birlikte çalışırlar. Dolayısıyla, devletler bireylerin davranışlarını belirli durumlara yönlendirmek ve rehberlik etmek konusunda önemli bir rol oynayabilir. Bu nedenle, bireylerin davranışlarını tanımak, kabul noktasında kişisel değerlerin

anlaşılmasını gerektirir. Bu nedenle, kişisel değerleri anlamak, e-Devlet programlarının başarısında temel role sahiptir.

Kültürel değerler, muhtemelen bireylerin toplum içindeki davranışları tarafından görülen kişisel değerler üzerinde bir etkiye sahiptir. Bununla birlikte, kişisel değerler hem kavramsal hem de ampirik bakış açısından kültürel değerlerden farklıdır. Kişisel değerler, insanların harekete geçme biçimlerini yönlendiren, aynı zamanda insanların eylemlerini ve değerlendirmelerini açıklayan beklenen hedefler olarak görülmektedir (Roccas ve Sagiv, 2010). Bu açıdan kişisel değerler toplumdaki kültürel düzeylerden biridir (Almalki, 2014).

Değerler, bilişsel ve duygusal bileşenleri bireylerin yaşadıkları dünyaya yönlendirmek için birleştiren değerlendiriciler olarak kabul edilebilir. Bu nedenle değerler bireyler içinde yer bulmaktadır (Jaeger ve Fleischmann, 2007). Böylece, kişilerin beklenti ve sonuç değerlerinin bir faktörü olduğu düşünüldüğünden insanların tutumlarını formüle etmede bir rol oynarlar (Özkan ve Kanat, 2011).

Kişisel değerlerin anlaşılmasının temel faydalarından biri kişisel değerlerin davranış üzerinde etkili olmasından kaynaklanmaktadır. Kişisel değerler insanların hayatlarını şekillendiren kararlarla ilişkilidir (Roccas ve Sagiv, 2010). Yani, kişisel değerler bazı nesneleri az çok değerli kılmaktadır. Örneğin, kişisel mülkiyet, çalışanların benlik saygısını arttırmanın bir yoludur, bu nedenle bireyler, kişisel değerlerine göre en önemli olanları düşündükleri nesneleri sahip olduğunu hissedecektir (Olckers ve du Plessis, 2012). Gerçekten de, e-devlet kapılarının başarılı bir şekilde uygulanması için kişisel değerler, özellikle bireysel değerler üzerindeki etkinin incelenmesi, daha fazla çaba ve devlet desteğine ihtiyaç duymaktadır (Almalki, 2014).

Aslında kişisel değerler farklı davranışlarla ilişkilendirilir, yani kişisel değerlerin farklı davranışlar üzerinde etkisi vardır (Roccas ve Sagiv, 2010). Tablo 2.4. Schwartz tarafından önerilen ana özellikleri göstermektedir (2012, s. 4). Bazı akademisyenlerin ve uzmanların çalışmalarında, aşağıdaki özellikler örtük olarak verilmekte ve bu özellikler basit değerler kavramına bağlanmaktadır. Aşağıdaki tablo kişisel değerlerin başlıca özelliklerini özetlemektedir (Schwartz, 2012).

Tablo 2.4. *Temel değerler kavramının özellikleri*

Temel değerler kavramının özellikleri	Açıklama
Değerler inançlardır.	İnançlar ayrılmaz biçimde duygularla, soğukkanlı düşüncelerle bağlantılı ama nesnellikle bağlantılı değildir.
Değerler motivasyonel yapılardır.	İnsanların ulaşmak istedikleri arzulanan hedefleri ifade eder.
Değerler belirli prosedürleri ve durumları aşmaktır.	Doğanın soyut değer hedefleri, onları genellikle belirli etkinliklere, durumlara, şeylere atıfta bulunan kurallar ve tutumlar gibi kavramlardan ayırır.
Değerler rehber seçimidir, değerlendirme kriteridir.	Eylemlerin, bireylerin, kuralların ve olayların değerlendirilmesinin seçiminde değerler, standart veya ölçüt olarak sunulur.
Değerler birbirlerine göre düzenlenir.	İnsanların değerleri, onları insan olarak nitelendiren değer öncelikleriyle bağlantılı bir sistemdir.
Birden fazla değer nispi önemini çalışmak için yönlendirilir.	Her davranış veya tutum tipik olarak tek bir değerden fazla anlamlara sahiptir.

Kaynak: (Schwartz, 2012).

Yukarıdaki özelliklerin yanı sıra, politik-idari sisteme ilişkin nüfusun rasyonelliği, tutumları ve değerleri, kişinin e-Devletin benimsenmesinde ve başarılı olmasında rol oynamasını sağlamaktadır (Schuppan, 2009). Dahası, e-devlet sistemlerinin seçiminin zaman içinde toplumsal değerlerde yaşattığı değişimlerin incelenmeye ihtiyacı vardır. Özellikle sosyal ve kültürel değerlerin inanç ve tutum üzerinde etkisi ve bu nedenle e-Devlete yönelik tutum ve inançlar e-Devlet politikalarını kabul etme, öğrenme ve kullanma davranışlarının oluşmasına yol açmaktadır (Shareef, Kumar, Kumar, ve Dwivedi, 2011).

2.10.4. Memnuniyet

Gerçekten de, kullanıcı memnuniyetini ve e-devlet hizmetlerinin kalitesinin kabul edilme süreci, e-devlet programlarının başarısı ve uygulanması için kritik öneme sahiptir. Bu durum iki ana nedenden kaynaklanmaktadır: Birincisi, vatandaşlar sürekli olarak e-Devlet hizmetlerinde, eski tarz kanallara kıyasla İnternet ağları üzerinden

sağlanan hizmette önemli ölçüde iyileştirme beklemektedir. İkincisi, devletler, geleneksel kanallara kıyasla (çağrı merkezleri, posta, yüz yüze karşılaşma) İnternet ve Mobil servisler gibi çevrimiçi ağlardan etkilenmeden yararlanabilir. Aslında, e-Devlet hizmetlerinin değerlendirilme süreci, e-Devlet hizmetlerinin kalitesini artırmanın bir yolu olarak düşünülebilir (Magoutas ve Mentzas, 2010).

E-devlet projesinin terk edilmesini sağlayacak kısmi başarısızlıklar açısından e-devlet projesinin başarısız olma şansı vardır. Bunun nedeni, e-devlet projesinin yanlış anlaşılmış iş ihtiyaçları ve son kullanıcı memnuniyetidir. Aslında, e-devlet, gelişmekte olan ülkeler için, idari hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek ve vatandaşların memnuniyetini hükümet yönüne doğru yükseltmek gibi büyük fırsatlar ve imkanlar sunmaktadır (Ndou, 2004). Bu nedenle, e-devlet hizmetlerinin gelişim aşamaları vatandaş memnuniyetini elde etmeye odaklanmalıdır (Janowski, 2015).

Bir grup araştırmacı, kamu hizmeti performansını toplumdaki diğer özel hizmetlerle desteklemek ve vatandaş memnuniyetini arttırmak için e-devlet projeleri hakkında çalışmıştır (Madeira vd., 2016).

Bu noktada, vatandaş memnuniyetini artırmak için e-Devlet yazılım ürünlerinin ve dijital kamu hizmetlerinin çok sayıda sistematik ölçümü geliştirilmiştir. Böylelikle, vatandaş memnuniyeti, hükümetteki politikacılar ve vatandaşlar arasındaki güvenin tesis edilmesine ve siyasi paylaşımın geliştirilmesine yol açabilir (Fitsilis, Anthopoulos ve Gerogiannis, 2010).

E-Devlet uygulamalarında, kullanıcı memnuniyeti açısından önemli bir takım özellikler vardır, bu özellikler alıcı memnuniyeti, kullanıcı odaklılık, kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği, şeffaflık ve katılımdır (Commission, 2016). Ancak, e-Devletin doğru bir şekilde seçilmesi için, başarı olasılığını incelerken bilgi kalitesi ana başarı unsuru olarak kullanılır. Böylece bilgi kalitesi, kullanıcı memnuniyetinin temel belirleyicisi olarak işlev yapar (Kurfalı ve ark., 2017).

Bu nedenle, çalışmalar hem devlete karşı algılanan kullanıcı memnuniyetini hem de hükümetin genel olarak vatandaşla ilgili kullanıcı memnuniyetini algılamasını sağlar ve her ikisi de vatandaşın devlete olan güvenine katkıda bulunduğunu gösterir (Welch,

Hinnant, ve Moon, 2005). Ancak, e-devlet yatırımı ile başarı (kullanıcı memnuniyeti ve yönetim gibi) ile yatırım (fonlar, zaman, teknoloji, insan kaynakları gibi) arasında bir denge olabilir (Siau ve Long, 2005).

Böylelikle, e-Devlet, müşteri memnuniyetini ölçmek, elektronik hizmetleri değerlendirmek (daha fazla güncelleme ve geliştirme amacıyla) ve müşteri memnuniyeti endeksini nasıl arttıracakını bulmak için bir yol olarak kullanılmalıdır (Qasem ve Zolait, 2016). E-devlet hizmetleri, vatandaşların devlet hizmetlerinin iyileştirilmesine ve e-devlet hizmetleri web sayfalarını kullanırken memnuniyet, güven ve verimlilik kazanmasına katkıda bulunur (Haider ve ark, 2016).

Buna ek olarak, e-devlet sisteminin gelişimi, vatandaşların müşteri olarak memnuniyetini artırmaya ve bilginin yayılmasına yardımcı olmaya odaklanmaktadır (Evans ve Yen, 2005).

Alawneh, Al-Refai ve Batiha'ya (2013) göre, vatandaşların arzuları ve beklentileriyle uyumlu e-devlet ağ geçitleri kurma sürecini hızlandırabilecek ve e-devlet hizmetlerinin önemi ve faydasını gösteren birçok olgu ve raporlar bulunmaktadır. Bu noktada bir dizi tavsiyeden geribildirim sağlamanın temel noktası e-memnuniyettir.

Temel olarak, devletten genel memnuniyetin, hesap verebilirlik, verimlilik, etkinlik ve eşitlik gibi farklı değerleri içeren çok boyutlu yapı ile başladığı bilinmelidir. Devletin web sitelerini kullanan vatandaşların beklentilerinin karşılanması pozisyonlar ve e-devlet çabalarının anlaşılmasından etkilenebilir. Bu bağlamda araştırmacı, insan kaynağının özellikleri (tutum - öz - yeterlik - kişisel değerler - memnuniyet) ve e-Devletin önündeki engeller arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlamaktadır. Bu, çalışmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla çalışmanın sonuçları 4. Bölümde ele alınacaktır.

2.11. E-Devlet ve İnsan Kaynakları İlişkisi

E-Devletin etkili bir şekilde sunulması, insan kaynaklarında kapasite oluşturma ile başlar. E-devlet, büyük ölçüde otomatik ve dış kaynaklı olmasına rağmen, devlet çalışanlarının sistemleri, yazılımları ve verileri çalıştırma ve yönetme yeteneğini

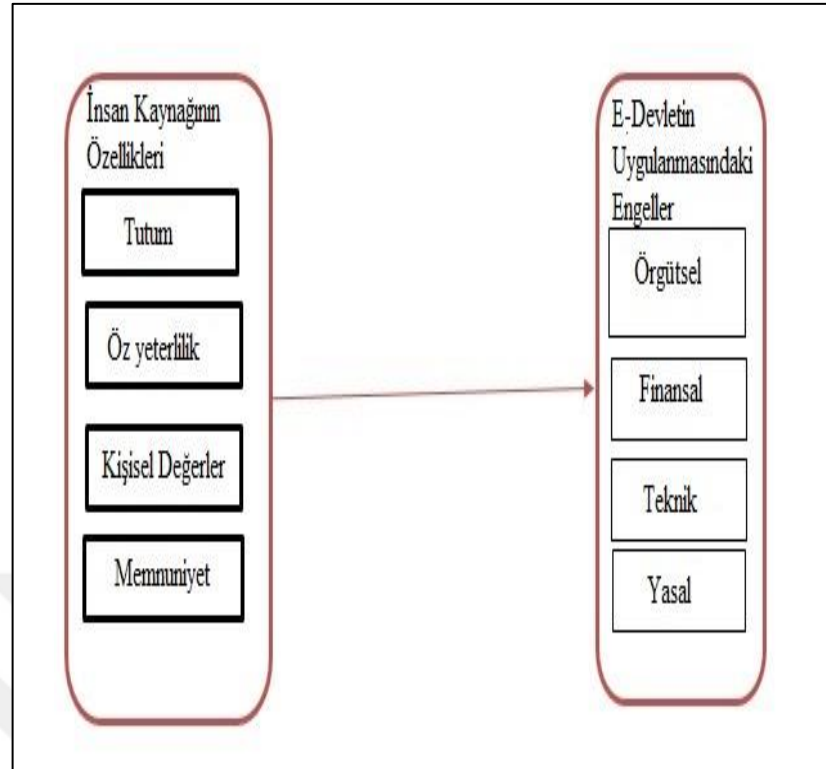
kazanmasını gerektirmektedir. Beceri derecesi ve buna sahip çalışan sayısı, herhangi bir e-Devlet projesinin başarısı üzerinde büyük bir etki yaratacaktır. E-Devletin kilit bileşenleri altyapı, insan kaynakları ve bilgidir (Fatile, 2012).

İnsan kaynakları, başarılı e-Devlet uygulamasının getirdiği zorluklar arasında en sık karşılaşılan konular arasındadır ve devletlerin uygulama stratejilerini benimsemeden önce ele almaları gereken en önemli noktalardan biri de insani yönlerdir. E-devletin uygulanmasında, kamu sektöründe BİT becerilerinin eksikliğinin insani yönlerini ortaya koyan önemli bir sorun teşkil etmesi, e-devletin uygulanmasına yönelik büyük bir sorundur (Nkohkwo ve Islam, 2013).

Hizmetin ortalama vatandaş olan tüketiciye eğitim ve bilgi aktarımı önemlidir. Tüm e-devlet hizmetleri devlet kaynaklıdır ama vatandaşlar hakkındadır. Vatandaş, e-Devlet hizmetlerinin tasarlanması ve sunulması için temel teşkil etmiyorsa, herhangi bir fayda hissetmeyecek ve sistemle etkileşimleri sığ olacaktır. Vatandaşlara uygulama sırasında basit bir rehberlik ve bolca destek verilmelidir. İlk kullanıcılara çevrimiçi ve sosyal yardım girişimleriyle yardım edilmeli ve daha sonraki aşamalarda destekleyici ve taraftarlar olarak yararlanılmalıdır. Teknolojik değişimin hızının her geçen yıl arttığı unutulmamalıdır. Sadece birkaç yıl önce imkansız olan şeyler bugün rutindir. Bu nedenle, e-Devlet sadece şu an mevcut olanı kullanmakla kalmamalı, yeni gelişmelerin hızla birleştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak için açık mimari tasarımları kullanılmalıdır. Buna, farklı devlet katmanları arasında ve belirli durumlarda bölgesel veya küresel hükümet arasında veri modelleri ve entegrasyon dahildir.

İnsan kaynakları, e-Devletin amaçları doğrultusunda organize edilmeli ve yönetilmelidir. Eğitimli ve motive olmuş insan kaynakları, e-Devletin başarısı için şarttır. E-Devlet projeleri, bilgi işlemeye adanmış büyük insan kaynakları gerektirir (Almarabeh ve AbuAli, 2010). İyi bir e-Devleti uygulaması için yetenekli insan kaynakları gereklidir (Ahmadi Zeleti, 2010).

Bu çalışma, aşağıdaki Şekil 2.2'e kurulan kavramsal çerçeveye göre insan kaynaklarının özellikleri ile e-Devletin önündeki engeller arasındaki ilişkiyi tanımlamaya ve analiz etmeye odaklanmaktadır.



Şekil 2.2. Kavramsal Çerçeve

2.12. Birleşik Teknoloji Kullanımı Teorisi (UTAUT)

Bugün e-bankacılık, e-posta, e-devlet, vb. gibi kullandığımız birçok uygulama vardır. Devlet kullanıcılarla elektronik olarak ilgilenmektedir. Sosyal faktörler, beklenen performans, beklenen çaba, kullanıcı davranışı, vb. gibi e-devlet programlarının başarısını etkileyen birçok değişken ve etki vardır.

Dünya çapında çeşitli ülkelerdeki çeşitli e-devlet uygulamalarında bir dizi eğilim bulunmaktadır. Bunlar, teorilerin ve benimseme modellerinin oluşturulmasının ve e-devletin benimseme teknolojisinin yaygınlaştırılmasının kullanımının doğasını ortaya çıkaracaktır (Rana, Williams, Dwivedi ve Williams, 2012, s. 27).

Elektronik devletin dijital bir paket olarak benimsenmesinden önce önemli faktörlerin belirlenmesi önemlidir. UTAUT teorisi, bilgi teknolojisi çalışmaları alanındaki en önemli ve tutarlı model olmasının yanı sıra diğer benimseme teorilerine kıyasla kapsamlı ve yüksek yorum kapasitesi nedeniyle çalışmada kullanılmıştır (AlAwadhi ve Morris, 2008).

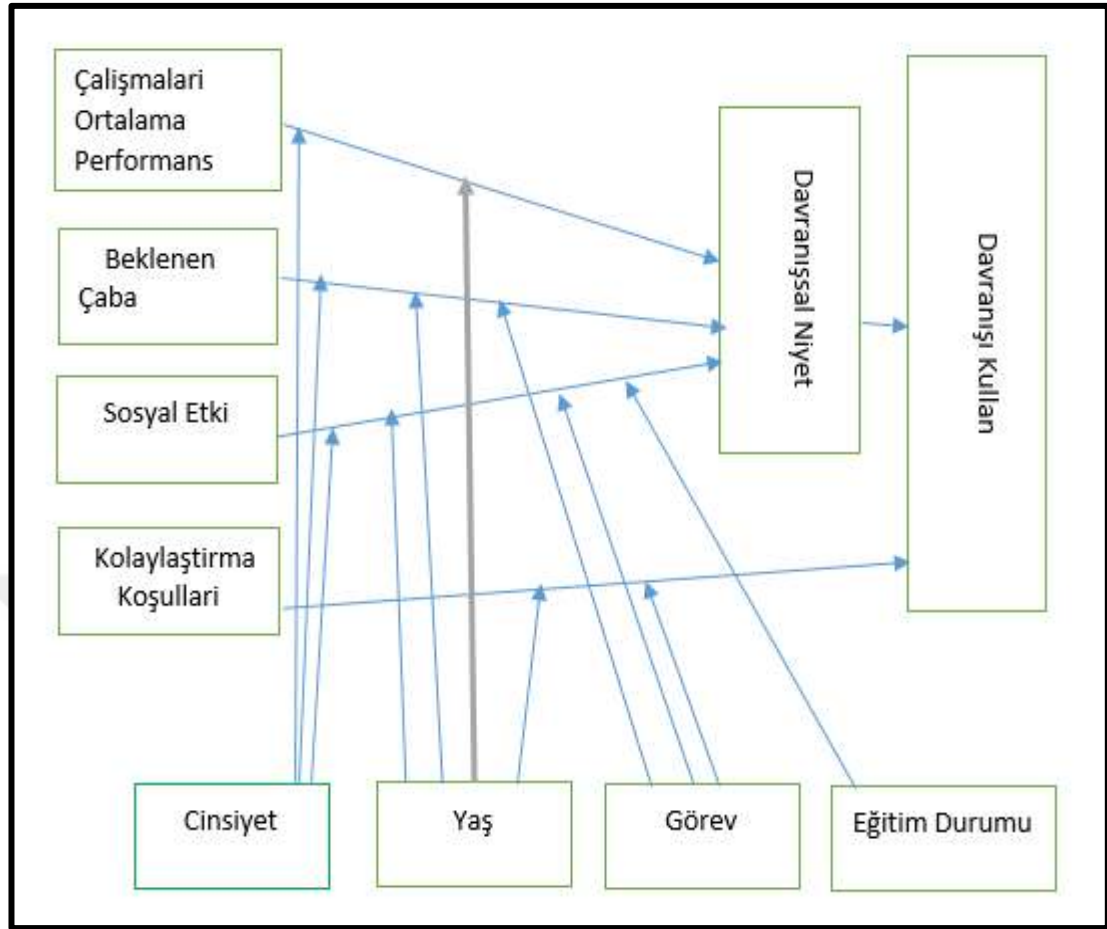
Bu teorinin temeli, teknolojinin kabul davranışını açıklamak için kullanılan çoklu teorilerden ve modellerden kaynaklanmaktadır. BT sistemlerinde araştırmacılar, farklı teorilerden teknolojinin kabulünü etkileyen faktörleri seçmek ya da diğer teorilerin katkısını etkileyen diğer teoriler paahasına bir teori seçmek suretiyle bu çoklu modeller arasında seçim yapmıştır. Bu nedenle, bu faktörlerin tek bir sistemde birleştirilmesi ihtiyacının, teknolojinin kullanıcılar tarafından kabul görmesini incelemek ve analiz etmek amacıyla birleşik bir vizyon elde etmek için gerekli olduğu fark edilmiştir (Al-Qeisi, 2009, s. 85).

UTAUT modeli, farklı bağlamlarda teknoloji kabul çalışmalarında nispeten yeni, amaca uygun, geçerli ve güvenilirdir (AlAwadhi ve Morris, 2008).

Teknolojinin kabulü modeli, bilgi sistemlerinin kabulünü ve kullanımını yorumlamak için güvenilir bir modeldir. Farklı boyut ve koşullardaki birçok örnek üzerinde kapsamlı bir şekilde test edilmiştir. Bu modelin amacı, kullanıcının bilgi sistemlerine yönelik davranışlarını açıklamak ve kullanım yapısını ve teknolojik yeniliklerin gerçek kullanımını öngörmektir (Al-Taweel, 2011).

Venkatesh (2003), teknolojinin kabul davranışını ve bu teorileri açıklamak için kullanılan 8 baskın teoriyi gözden geçirmeye ve karşılaştırmaya çalışmıştır: Gerekçeli Eylem Teorisi, TRA (Ajzen ve Fishbein, 1980), Planlı Davranış Teorisi, TPB (Ajzen, 1985), Ayrılmış Planlı Davranış Teorisi, DTPB (Taylor ve Todd, 1995); Teknoloji Kabul Modeli, TAM (Davis, 1986), Gerekçeli Eylem Teorisi; TAM2 (Venkatesh ve Davis, 2000), İnovasyonların Difüzyonu, DOI (1983), Bandura'nın Sosyal Bilişsel Teorisi, SCT (1989), Deci ve Ryan'ın Motivasyon Modeli, MM (1985) ve Triadis'in PC Kullanımı Modeli, MPCU (1979) (Venkatesh, Morris, Davis ve Davis, 2003, s. 427).

Bu teorinin modeli, teknolojiyi kabul etme ve kullanma noktasındaki davranışsal eğilimini etkileyen dört ana etken içermektedir: beklenen performans, beklenen çaba, sosyal etkiler ve mevcut imkanlar. UTAUT modeli aynı zamanda bireysel farklılıkların (cinsiyet, yaş, deneyim, gönüllülük) teknolojinin kabul ve kullanımını etkileyip etkilemediğini açıklığa kavuşturmayı amaçlamaktadır. Bu model şekil 2.3'da gösterilmektedir (Albugami ve Bellaaj, 2014, s. 13).



Şekil 2.3. Birleşik Teknoloji Kullanımı Teorisi (UTAUT) (Venkatesh ve ark., 2003)

Venkatesh ve ark (2003) ortak kuramsal modeli altı ay boyunca dört farklı örgüt ortamında test ettiler ve öz yeterlilik ve kuramsal kaygı, niyetin doğrudan belirleyicileri olmalarına rağmen, çalışmalarını ortalama performans, beklenen çaba, sosyal etki ve kolaylaştırma koşulları açısından teorik kullanıma yönelik tutumla ilgili önemli tahminler ortaya koymuştur (Al-Shafi, 2009, p. 72).

Bu teori, beklenen performans, beklenen çaba, sosyal faktörler ve davranışsal niyet arasındaki ilişkinin yaş ve cinsiyete göre değiştiğini varsaymaktadır. Davranışsal niyet ile beklenen çabaların her biri ve deneyime göre sosyal faktörler arasındaki farklı ilişki vardır. Sosyal etki ile davranışsal niyet arasındaki ilişki, gönüllü kullanıma göre değişir. Son olarak, kullanım davranışı ile mevcut hizmetler arasında yaş ve deneyime bağlı olarak bir ilişki vardır (AlAwadhi ve Morris, 2008).

Davranışsal niyet ve kullanım davranışına ek olarak, UTAUT modeli dört unsurdan oluşmaktadır (Venkatesh ve ark., 2003).

Beklenen Performans: Bireylerin teknoloji kullanımının fonksiyonel kazançlar ile sonuçlanacağına inandıkları derecedir ve bu da teknoloji kullanımından (e-devlet) algılanan fayda olarak görülebilir. E-devlet kullanıcıları, e-devlet uygulamalarına yönelik kullanım kolaylıklarının işyerindeki performanslarını iyileştirmelerine ve performanslarını arttıracak kişisel ilişkiler kurmasına yardımcı olacağını düşünürse, bu faktör çok önemli bir hal alır.

Beklenen çaba: Teknolojinin kullanım kolaylığıdır. Örneğin, e-devlet kullanıcıları, diğer geleneksel yöntemlerle karşılaştırıldığında, e-devlet uygulamalarını belirli bir amaç için kullanma çabalarını ve zamanlarını karşılaştırabilirler.

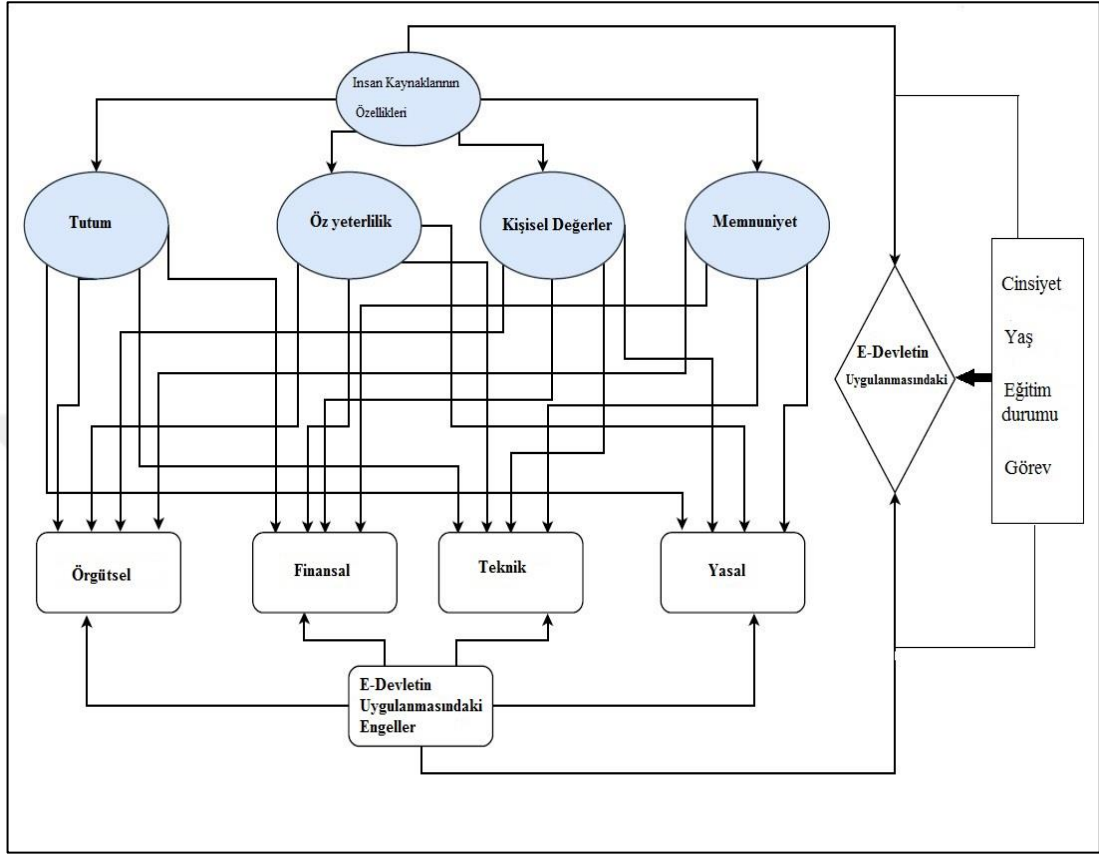
Sosyal Etkiler: Bireylerin başkalarının teknolojiyi kullanmaları gerektiğine dair inançlarıdır. Bu, e-devlet kullanıcılarının başkalarını (başkanlar, meslektaşlar, kamu ve diğerleri gibi) e-devlet uygulamalarını kullanmayı takdir etmelerini bekleyip beklemediklerini açıklar.

Mevcut hizmetler: Bir bireyin teknolojiyi desteklemek için gereken altyapı ve teknolojinin kişi veya kuruluştaki varlığına dair inancı demektir. Bu değişken, bilginin, bilgisayarların veya akıllı telefonların ve İnternet hizmetlerinin kullanılabilirliği gibi e-devlet uygulamalarının sitelerini kullanma olasılıklarının kullanılabilirliğiyle ilgilidir.

Araştırmacı, demografik faktörleri (cinsiyet - yaş - eğitim durumu - görev) ve bu değişkenlerle ilgili etkilerinin derecesini beşinci bölümde ele alan sonuçlara ulaşmak ve sonuçları tartışmak üzere dördüncü bölümde inceleyecektir.

Araştırmacı ayrıca, başarı ile ilgili yeni bir teori geliştirmeyi ve e-devletin önündeki engelleri aşmayı ve bu çalışmanın hipotezlerini test etmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma, insan kaynaklarının özellikleri ile e-devletin önündeki engeller arasındaki ilişkiyi inceleyecek ve araştıracaktır. Araştırmacı tarafından hazırlanan ve önceki araştırmaların yanı sıra ana araştırma teorisi tarafından desteklenen şekil 2.7, önerilen

ilişkinin anahtar hipotezler ve alt araştırma varsayımına ilişkin keşfini açıklamakta ve tasvir etmektedir.



Şekil 2.4. Araştırma Teorisinin Çerçevesi (Araştırmacı)

2.13. Önceki Araştırmalar

Alanda daha önce gerçekleştirilen çalışmalar, araştırmanın konusuyla ilgili çeşitli yönleri açıklığa kavuşturmaya yardımcı olan bilimsel araştırmanın en önemli aşamalarıdır. Önceki çalışmaların incelenmesi, araştırma yapılan alana dair çok önemli ve yararlıdır. Bu önem aşağıdaki noktalarda yer almaktadır:

- Araştırma yöntemlerinin tanımlanması ve araştırmacının izleyeceği sürecin ortaya konulmasına yardımcı olur.
- Araştırma yapılacak alandaki terimlerin anlaşılmasına yardımcı olur.
- Hipotezlerin kurulması aşamasını hızlandırır.
- Uygun içeriğin geliştirilmesini ve veri toplama yöntemlerinin seçilmesini kolaylaştırır.

- Araştırmada karşılaşılabilecek sorunların ve engellerin önceden bilinmesine yardımcı olur.

Bu çalışmanın odaklandığı konu açısından daha önceki çalışmalarda, İnsan Kaynakları Perspektifinden e-Devlet Uygulamasının Engelleri konusu aynı değişkenler ile ele alınmamıştır. Fakat daha önceki çalışmaların arasında bu çalışmayı tamamlamamıza yardımcı olan noktaların birçoğunun seçtiğimiz değişkenlerle bağlantılı olduğu anlaşılmıştır.

Aşağıdaki çalışmalar e-Devlet ile ilgili çeşitli fikirleri tartışmaktadır:

1. E-Devletin benimsenmesinin önündeki engellerin incelenmesi

-e-Devletin kabul edilmesinin önündeki temel engelleri anlamak için, nerede benimsendiğini ve nerede benimsenmediğinin anlaşılması gerekmektedir. Bu çalışma, devletin belediye bölümüne bakmakta ve farklı ölçütleri herhangi bir ortak noktayı tanımlamak amacıyla kategorilere ayırmak için verileri anket aracılığıyla elde etmektedir.

Veriler International County ve City Management Association (ICMA) tarafından üretilmiştir. Anahtar sorular şu şekildedir:

- Kapsamlı e devlet platformlarına sahip olan belediyeler ile sahip olmayan belediyeler arasındaki farklar nelerdir?
- Bazı zorluklar bu farklılıkları ne ölçüde açıklamaktadır?

Araştırma sonuçları, e-Devletin belediyelerde benimsenmesinin mali, teknik ve insan kaynakları olmak üzere üç ana faktörden etkilendiğini göstermektedir.

Anket verileri, diğer tüm faktörler hariç tutulduğunda şu önerileri desteklemektedir:

- Yüksek bir çalışma bütçesi
- Tam zamanlı çalışan çok sayıda BT personeli
- Yeterli teknik kaynak

Bunlarla birlikte bir belediye e-Devlet platformu uygulamasının başarılı ile sonuçlanması daha olasıdır. Aynı zamanda Schwester tarafından, belediyeler tarafından e-Devletin benimsenmesini etkileyen bir noktada güçlü politik desteğin varlığıyla uygulamanın önemini ve üst düzey sponsorların desteğini iletmesi üzerinde durulmuştur (Schwester, 2009).

2. Libya'da E-Devlet Hizmetlerinin Başarılı Uygulanmasına Katkıda Bulunan Temel Faktörlerin Araştırılması

Libya'nın e-Devlet girişimlerini benzersiz zorlayıcı bir ortamda uygulamaya yönelik çabalarına odaklanarak küresel çapta e-Devletin gelişimini gözden geçiren bir çalışmadır.

Petrol zengini olmasına rağmen, Libya, e-Devletin sağladığı hükümet mekanizmasından yoksundur. Bu durum, e-Devlet hizmetlerini sunmayı ve yönetmeyi planlayan kaynakların kullanılabilirliğini ve doğru tahsisini, büyük oranda mevcut olmayan bir altyapıyı ve teknik bilgi ve organizasyonu içerir. Libya nüfusu genellikle herhangi bir merkezi hükümete güvenmeme eğilimindedir ve bilgisayarların ve internetin kullanılmasına aşina değildir. Standart telekomünikasyon ve elektrik hizmetleri ülkenin birçok yerinde güvenilir veya kullanılamaz durumdadır. Mobil iletişim altyapısı gelişmekte, ancak tüm e-Devlet hizmetleri bu platformlarda tam işlevsellik ve güvenlikle sağlanamamaktadır. Çalışma, bazı zorlukları anlatmakta ve bunları ele almak için kullanılabilecek yaklaşımları önermektedir. Libya toplumunun paydaşlarını sorgulamak ve Libya'da ortaya çıkan e-Devlet varlığına ilişkin görüşlerini, tutumlarını ve perspektiflerini keşfetmek için saha çalışmalarını kullanmıştır.

Anket sonuçları, Libya halkının tasarım sürecine dahil olduğu ve bunun sonucunda ortaya çıkan e-Devlet hizmetlerini kullanmaya herkesin hazır ve istekli olmasını sağlamanın en zorlayıcı meseleler olduğuna dikkat çekmektedir. İkincisi, herkesin güvenilir erişime ve onu kullanma becerilerine sahip olmasını sağlamak için ulusal altyapının iyileştirilmesi gerektiğidir. Sweisi'nin çalışması bir dizi öneri ve tavsiyeyi içermekte ve bu engellerin üstesinden gelmek için stratejiler sunmaktadır. Daha sonra, Libya politika yapıcılarına ve paydaşlarına, e-Devlet hizmet programlarının başarılı

bir şekilde uygulanmasına rehberlik edecek stratejik bir yol haritası sunmaktadır (Nassradeen Amer Ali. O. Sweisi, 2010).

3. E-Devletin Temelleri

E devlete dair kavramlar, tanımlar, platform ve hizmet türleri, hizmet sunma aşamaları, avantaj ve dezavantajlar ve e devletin benimsenme önündeki engeller de dahil olmak üzere literatürde araştırılan e-Devlet ilerlemesi ve gelişmelerini gözden geçiren ve kategorize eden bir çalışmadır. E-Devletin başarılı tasarımı ve uygulanması için kritik öneme sahip olan bu faktörler arasındaki ilişkilere özel olarak odaklanmaktadır.

Alshehri ve Drew, uygulamanın farklı aşamaları için daha fazla araştırmanın gerekli olduğunu belirtmektedir, böylece değişim aşamalı olarak ortaya konabilir ve reddedilme ya da başarısızlık riski azaltılabilir (Alshehri ve Drew, 2010).

4. E-Devlet Uygulamasının İşletmelere Etkisi

Bu çalışma, e-Devletin gelişiminde yatırımın önemini vurgulamaktadır. Devlet kurumları, vatandaşlar, sivil toplum örgütleri ve diğer aktörlerle işletmelerin bağlantısı ile ortaya çıkan gelir fırsatları öne çıkarılmaktadır. İşlem sürecinin artan etkinliği, çok az ek zaman ve çaba gerektiren daha büyük bir ekonominin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Çalışma, Cezayir'in e devlete yaklaşımının teorik ve analitik bir teşhisini kullanarak, karşılaştığı en önemli engelleri vurgulamış ve bu sistemin uygulanmasındaki deneyimleri ortaya koymuştur. Cezayir'den alınan dersler faydalıdır. Projenin başlatılması üç yıldan fazla sürmüş ve bir takım ciddi engellerle karşı karşıya kalınmıştır. Bu engeller iletişim altyapısını tamamlamada ciddi bir başarısızlık, bunun sonucunda İnternet'in daha geniş Cezayirli nüfusuna ulaşması için sınırlı bir şekilde yayılması, gerekli destekleyici mevzuatın eksikliği, alandaki uzmanların eksikliği ve bilgi işlem ve iletişim cihazları için yüksek donanım maliyetleri olarak belirlenmiştir. Aichaoui, güçlü bir e-devlet sistemi oluşturmak için internet kullanımını arttırmak, yasal çerçeveyi geliştirmek ve karmaşık bir insanın çalışması için gerekli kişileri işe

almak ve eğitmek için gerekli altyapıyı sağlamak, teknolojiye yatırım çekmeyi ve taahhüt etmeyi içeren bir dizi tavsiyeyi listelemektedir (Aichaoui, 2010).

5. Elektronik teknolojinin insan kaynakları yönetiminde etkisi

Bu çalışma, Web 2.0 uygulamalarının insan kaynakları yönetimi üzerindeki etkisini incelemektedir. Araştırma, “insan kaynakları” uygulamalarının, bilgi yönetimi ve işgücü adaptasyonu ile birlikte çalışanların katılımını artırarak kurumların hedeflerine ulaşma kabiliyetlerini artırdığını ortaya koymuştur.

Bu çalışma, e-Devlet teknolojisinin insan kaynaklarının yönetimindeki rolünün daha iyi anlaşılmasını sağlamak için kavramsal bir çerçeve sağlamaya odaklanmaktadır. Ayrıca çalışma, insan kaynakları yönetiminin birçok işlevini sunmak için şu anda kullanılan çeşitli elektronik araçları açıklamaktadır. Dahası, e-arac yazılım uygulamalarının, insan kaynakları fonksiyonlarının yönetiminde, operasyonel, ilişkisel veya dönüştürücü nitelikte olsun, başarılı bir şekilde işletilmesi için kritik başarı faktörlerini tanımlamaktadır. Bu teknolojinin kullanılmasının, insan kaynakları faaliyetlerinin verimliliğini, etkinliğini ve üretkenliğini artırdığı kanıtlanmıştır. İnsan Kaynakları yazılım uygulamaları, bağımsız uygulamalardan, İK yönetiminin her yönünü ele alan tam entegre yazılım paketlerine dönüşmüştür.

Bu, genellikle SAP (ERP HCM), Oracle (PeopleSoft) ve bir dizi daha uzman tedarikçi gibi diğer alanlardaki yazılım gelişmelerinden kaynaklanmaktadır. Sheriff ve Ravi Shankar, Web 2.0 uygulamalarına yönelik bir hamlenin belirgin olmaya başladığını ve şimdiye kadar elde edilen sonuçların, bu uygulamaların iyi bir değer sunduğunu iddia etmektedir. Böylelikle teknoloji insan kaynakları yönetimi disiplini geliştirmiş, işlemlerine değer katmış, verimliliği artırmış, etkin çalışan takibini, zaman ve performans yönetimini mümkün kılmıştır (Sheriff ve Ravishankar, 2011).

6. E-devlet ve uygulama engelleri: Gazze'de hükümet kurumları üzerine uygulanan bir çalışma

Bu çalışma Gazze Şeridi'nde Filistin Ulusal Yönetimi (PNA) kurumlarında bir e-Devlet sisteminin uygulanmasını analiz etmektedir. Çalışma, projenin temel mantığını,

karşılaştığı problemleri ve çözüm yollarını keşfetmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışmada betimsel analitik yaklaşım benimsenmiştir. Bu çalışma için kullanılan örneklem, Gazze Şeridi'ndeki PNA kurumlarından oluşmaktadır. Çalışma, PNA kurumlarında mevcut olmayan e-Devletin başarılı bir şekilde uygulanması için önkoşullar hakkında bazı önemli sonuçlara varmıştır.

Bu çalışmada Diala Jameel, bazı tavsiyelerin gerekli olduğunu, sadece gerekli altyapıyı inşa etme ihtiyacının olmadığını kabul etmektedir. Bunlar, hükümet kurumları, bireyler ve toplum arasındaki veri göçü için etkili bilgi sistemlerinin sağlanmasını içermektedir (Diala_jameel, 2012).

7. Sahra altı Afrika'da e-Devlet Girişimlerinin Başarılı Uygulanmasına Yönelik Zorluklar

İlgili çalışmaların literatür taraması yoluyla bu çalışma, 2001'den 2012'ye kadar Sahra altı Afrika'daki (Rawash ve Saydam) tüm 49 Afrika ülkesinde e-Devlet girişimlerini araştırmaktadır. Sonuçlar, bu girişimlerin başarısı için önemli olan birkaç faktör belirlemiştir; bilgi ve iletişim teknolojisi (ICT) altyapısı, vasıflı insan kaynakları, destekleyici bir yasal çerçeve, İnternet erişimi ve kullanılabilirliği, farklı sosyal gruplar arasındaki dijital farklılık ve bağlantı, karşılaşılan en yaygın zorluklar arasındadır. Çalışma daha sonra “if-posh” (Altyapı, mali, politik, örgütsel, sosyo-ekonomik ve insan) kısaltmasını kullanarak bir dizi ikincil kategoriye ortaya koymaktadır. Bölgedeki tüm devletlerdeki en önemli sorunlar altyapı ve insani yönlerdir.

Çalışma, Sahra-altı Afrika ülkelerinin hükümetlerinin, e-Devletin faydalarını gerçekleştirmek için yerel sosyo-ekonomik gerçeklere saygı gösterirken bu zorlukları ele almasını önererek sonlanmaktadır (Nkohkwo ve Islam, 2013).

8. Ortadoğu Arap ülkeleri ve Suriye'de e-Devlet girişimlerinin başarılı bir şekilde uygulanmasına yönelik zorluklar

Bu çalışma, Orta Doğu Arap Ülkelerinde e-Devlet projelerinin başarısını etkileyebilecek faktörleri belirlemeyi amaçlayan bir literatür taramasına odaklanmaktadır. 2000 ve 2013 yılları arasındaki dönemi kapsayan Orta Doğu Arap

Ülkeleri ve Suriye ile ilgili e-Devlet alanlarını kapsayan otuz beş çalışma gözden geçirilmiştir.

Ortadoğu ve Suriye e-Devlet programlarının başarısını etkileyen en yaygın faktörlerin vasıflı BİT uygulama ve operasyon personeli eksikliği, değişim için politik destek olmaması, esnek taktikler sağlayamayan katı stratejik çerçeveler, net birleşik bir vizyon eksikliği, çalışanlar arasında direnç ve olumsuzluk, değişimin sonuçlarından korkma, kamu algısına zarar veren erken başarısız uygulamalar e-bankacılık sistemleri sunamama, bilgisayarı kötüye kullanımı yasaları ve uygulamalarını içeren iyi yapılandırılmış e-devlet yasal çerçevesinin olmaması, her aşamada ilgili tüm paydaşların yer almaması, olgunlaşmamış e-ticaret altyapısı ve boğucu bürokrasi olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışma, bu zorlukların, her birinin diğerlerinin başarısı üzerinde bir etkiye sahip olduğuna işaret ederek, bunları dört ayrı kategoriye (İnsan, Siyasi, Altyapı ve Örgütsel) sınıflandırarak sonlanmaktadır. İzolasyonda karşılaşılan güçlüklerden birini çözme girişimleri başarısızlıkla sonuçlanabilir ve her birinin diğerlerini paralel olarak ele alınması önerilmektedir (Alsaeed ve ark., 2014).

9. Sudan'da e-Devlet Uygulamasının Zorlukları, Sorunları ve Geleceği

Bu çalışma, Sudan'daki e-Devlet programlarının karşılaştığı zorlukları ve engelleri ele almaktadır. Çalışma ayrıca e-Devletin faydalarını özetlemekte, mevcut duruma bakmakta ve e-Devletin hangi alanlarının önceliklendirilmesi gerektiğini önermektedir. Bugüne kadarki ilerlemeyi ve engelleri analiz ederken, Sudan'ın e-Devlete hazırlık durumu hakkında analiz yapılmış ve hükümetin benimsenmeyi kolaylaştırmaya odaklanabileceğini önerilmiştir (Li ve Osman Abdalla, 2014).

10. Kullanıcı perspektifinden e-Devlet başarısı için bir çerçeve

Çalışma, özellikle portalların kullanımı yoluyla e-Devletin kullanıcı deneyimlerine odaklanmaktadır. Verilerin, geçmiş e-Devlet başarı faktörleri üzerinde bir keşif çalışması yoluyla toplanmıştır. On değer biçiminin en güçlü ilişkisini ve sonuçlara

etkisini belirlemek için bir Delphi çalışması kullanılmış ve kuramsal çerçeveyi doğrulamak için ampirik veri toplama amaçlı bir ankete dayalı çalışma yapılmıştır.

Bu üç aşamalı yaklaşım, e-Devletin başarı faktörlerini belirlemede başarılı olmuştur. Özellikle Delphi çalışması, dört değerin (öz-yönetim, uyarım, güvenlik, gelenek) en büyük etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Toplanan veriler, daha büyük ölçekli bir modele ekstrapolasyon yapmak için yapısal eşitlik modelleme teknikleri kullanılarak bir simülasyona girilmiştir.

Kullanıcılar tarafından e-Devletin benimsenmesi üzerindeki olumsuz etkileri nedeniyle bir dizi faktör araştırılmış ve analiz edilmiştir. Kullanıcılar, özellikle de yararlı olarak görmedikleri halde, bir portal kullanmanın algılanan riskinden etkilenmemiş gibi görünüyordular. Kullanıcının bilgisayar bilgisi veya becerisinin seviyesinin, portal kullanmaya yönelik tutumları üzerinde çok az etkisi olduğu bulunmuştur. Delphi çalışması, bireysel değerler, tutum, davranış modeli, ampirik kanıtların, kullanıcıların hem başlangıç kullanımını hem de portalın yeniden kullanımını etkileyen kültürel davranışlardaki değişikliklere karşı dirençli olduğunu göstermiştir. Bu noktada portal, kullanıcıların kendi kültürel konumlarına meydan okuyan bir bakış açısıyla bütünleştiren ve destekleyen bir deneyim sunmalıdır sonucuna varılmıştır. Öte yandan, kullanıcılar değişime karşı dirence ilişkin tutumlarıyla portal kullanmaya yönelik tutumları üzerinde görünür bir etki yapmaktadır. Bu çalışmanın sonuçları, gelecekteki araştırma ve uygulamaların yönünü de göstermiştir (Almalki, 2014).

11. Güney Afrika'da e-Devlet kullanımına etki eden faktörler

Bu çalışma, e-Devlet için birçok paydaşın genel hazır olma durumunu, özellikle vatandaşlara ve iş çevrelerine odaklanarak analiz etmektedir. Ayrıca Güney Afrika hükümetinin e-Devlete ne kadar hazır olduğunu da değerlendirmiştir.

Noruwana, araştırmacıların güçlü bir liderliğin ve vizyonun başarılı bir e-devlet uygulaması için temel olduğu iddiasında bulunurken, e-Devleti destekleyen hükümetlerden elde edilen sonuçların sürekli olarak beklentilerin altında kaldığını tartışmaktadır.

Her ne kadar e-Devletin faydaları, hem Bilgi Sistemleri endüstrisi hem de devlet araştırmaları literatüründe iyi bir şekilde ortaya konmuş olsa da, hükümetler genellikle, devlet hizmetlerini çevrimiçiye taşımada bu bilgi birikimini kullanabilecek kapasiteye ve yeteneğe sahip değildir. Bu çalışma, referans bir çerçeve ve metodoloji sağlamak için kurulmuş bir kuram olan Aktör Ağ Teorisi'ni (Oleckers ve du Plessis) kullanmıştır.

Western Cape hükümeti referans örnek olarak seçilmiş ve mülakatlar yoluyla veriler toplanmış, daha sonra sonuçlara varmak için tümdengelimci bir yaklaşımla işlenmiştir.

Çalışma sonucunda Güney Afrika'da e-Devlet başarısı için gerekli genel bir çerçeve önerilmektedir. Ayrıca, çalışma Afrika'nın geri kalanında e-Devletin daha geniş çapta benimsenmesi için de sonuçlar doğurabilir, bu da projelerin istenen sonuçlara ulaşmakta başarısız olabileceği anlamına gelir (Noruwana, 2015).

12. Brezilya E-Devlet Stratejileri, Politikaları ve Değerlendirmeleri

Bu çalışma Brezilya'nın 2008 ve 2014 arasındaki e-Devlet stratejisini incelemektedir. Brezilya'nın sıralaması bağlamında Birleşmiş Milletler e-devlet araştırmasında. Çalışma, özellikle elektronik yönetim ve elektronik hizmetler (entegrasyon, birlikte çalışabilirlik, standardizasyon ve yapılandırma sistemleri) ve elektronik demokrasi (elektronik katılım, açık veri ve şeffaflık) alanlarında federal düzeyde e-devlet programlarına odaklanmaktadır.

Çalışmada, kamu sektörü ve e-Devlet politikası ve planlaması sorumluluğu olan 15 hükümet yetkilisi ile yapılan görüşme ile veriler toplanmıştır. Brezilya hükümetinin 2013 protestoları sonrasında e-Devlet girişimlerine daha fazla önem verdiğini ortaya koymuştur.

Başkanlık ofisi, e-Devlet projelerini doğrudan kontrol etmek ve koordine etmek için bir Dijital Ofise kurmuştur. 2011 yılından bu yana, bu ofis, can çekişen projelerini yeniden canlandırma ve önceliklendirmede ve gerektiğinde yenilerini yaratmada başarılı olmuştur. Bunun doğrudan sonucu 2010-2012 yılları arasında BM Anketinde 33. sırada yer almak olmuştur.

Son Başkan döneminde, mevcut devlet ve belediye veri ve süreçlerinin şeffaflığının artırıldığı, verilere açık kamu erişiminin geliştiği ve paydaşlar arasındaki sosyal etkileşimin hem nicelik hem de nitelik olarak arttığı büyük veri projelene odaklanılmıştır. Bunun gözlenebilir sonucu, 2012 ve 2014 yılları arasındaki katılım endeksinde ülkenin 7 sıra daha yükselmiş olmasında görülebilir.

Brezilya'nın yükselişi istikrarlı ancak yavaştır ve 2008'de yakaladığı 45. küresel pozisyona dönememiştir. Bunun nedeni, telekomünikasyon altyapısında ve insan sermayesi endeksinde kaydedilen düşük puanlardır, (Musafırı ve de Freitas, 2015).

13. Pakistan'da e-Devlet uygulamasının zorlukları

Bu çalışma, Üçüncü Dünyada e-Devletin uygulanmasında karşılaşılan zorlukları araştırmaktadır. Çalışmada gözden geçirilen projeler, Pakistan'daki başlıca konular olan örgütsel ve gelişimsel çıktılar açısından belirtilen hedeflere ulaşmasını ortaya koymaktadır.

Bu çalışma, özellikle altyapı, sosyal, ekonomik, politik ve yasal konular ve işverenlerin bakış açıları gibi konularda, başarının önündeki temel engellerin daha iyi anlaşılmasını sağlamayı amaçlamaktadır.

Çalışma sorunları yönetmek ve sonuçları sunmak için stratejiler önermektedir. Çalışma, bir takım potansiyel stratejileri araştırmakta ve e-Devlet programlarının planlanması ve sunulmasında politika yapıcılarının, karar vericilerin ve hükümet yetkililerinin rolünü desteklemektedir. E-Devlet projelerinin ilerlemesindeki herhangi bir gecikmenin derhal ve doğru bir şekilde üstesinden gelmek için daha fazla dikkat etmelerini tavsiye etmektedir.

Çalışmada, kamu sektörü reformlarının (ulaşılabilirliği, kaliteyi, erişilebilirliği, güvenilirliği ve hizmet hızını arttırmayı amaçlayan) ve e-Devletin daha yakından entegre edilmesi gerektiği ve Pakistan hükümetinin e-Devlet için tasarımlarının baskın kamu ve özel sektör örgütlerine değil vatandaşa hizmet etmek üzere yeniden dengelenmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. (Haider ve ark., 2016).

Bu nedenle, elde etmek istediğimiz çalışmaların bolluğuna rağmen, arabuluculuk yapmaktan yoksun olmakla birlikte, bu çalışmanın konuyla ilgili olduğunu ve bu çalışmayı en iyi şekilde tamamladığına ve bu çalışmanın tamamlanmasına yardımcı olduğuna inanıyoruz.

14. Gelişmekte Olan Ülkelerde e-Devlet Hizmetlerine Yönelik Zorluklar ve Fırsatlar: Libya Örneği

Bu çalışma, Libya'daki e-devletin durumunu, Libya'daki kamu kurumları başta olmak üzere, öncelikli olarak interneti ve BİT'leri entegre etmeye yönelik ana çalışmalar ve güncel gelişmeler ile açıklamaktadır. Çalışmada, kilit etkenlerin ele alınmasının amacı, e-Devlet uygulamasının etkisinin başarısının önündeki engelleri ortaya koymaktadır. Ayrıca, çalışmada Libya'da e-Devletin mevcut durumunu da ölçüp inceleyerek analiz edilmektedir. Teknik, altyapı, kültürel ve sosyal engeller gibi Libya'da e-devletin başarılı bir şekilde uygulanmasını engelleyebilecek başlıca engellerin altın çizilmektedir.

Bu çalışmanın sonuçları, Libya'nın internet üzerinden devlet hizmetleri ve bilgi sağlamak için BİT kullanmaya hala uzak olduğunu göstermektedir. Çalışma, Libya'nın hem zorlukları hem de fırsatları keşfederek e-devleti başarılı bir şekilde uygulamak için büyük bir fırsata sahip olduğunu göstermektedir (Ahmed, Mehdi, Moreton ve Elmaghraby, 2013).

15. Dwivedi ve Williams (2008)

Bu çalışma, son zamanlarda bir hükümet portalı olan Birleşik Krallık'taki e-devlet inisiyatifinin vatandaşlarının kabulü üzerine demografik değişkenlerin etkisi konusunda pratik bir rehber sunmayı amaçlamaktadır. Çalışmada, Devlet Kapısını benimseyenler ve benimsemeyenler üzerinde etkili olup olmadıklarını görmek için yaş, cinsiyet ve eğitim olmak üzere üç demografik özellik kullanılmıştır. Bu değişkenlerle ilgili veriler bir posta anketi ile toplanmıştır. Sonuçlar, yaş, eğitim ve geniş bant erişiminin vatandaşların Devlet Kapısını benimsemesini önemli ölçüde etkilediğini, cinsiyet değişkeninin ise anlamlı olmadığını ortaya koymuştur.

16. Choudrie ve Dwivedi (2005)

Bu çalışmanın amacı, vatandaşların Birleşik Krallık'taki (UK) e-Devlet girişimlerinin, yani “Hükümet Ağ Geçidi” nin farkındalığının ve benimsenmesinin incelenmesidir. Bu amaca ulaşmak için, araştırmacılar Birleşik Krallık vatandaşları arasında “Hükümet Ağ Geçidi” nin farkındalığının ve benimsenmesinin ampirik bir araştırmasını yapmışlardır. E-Devlet inisiyatiflerinin benimseyenleri ve benimsemeyenleri ile ilgili anlayış sağlamak için yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve meslek dahil olmak üzere demografik özelliklerle ilgili veriler posta anketi ile toplanmıştır (yani, 1600 kişi tarafından yönetilen anket). Sonuçlar, evde geniş bant erişimi olan Birleşik Krallık vatandaşlarının e-Devlet hizmetlerini (yani Hükümet Ağ Geçidi ') fark etmeleri ve benimsemelerinin daha muhtemel olduğunu göstermiştir. Buna ek olarak, çalışma, bilgisayar, internet ve geniş bant gibi BİT'lerin araçlarının, vatandaşların demografik özelliklerine tek başına, örneğin cinsiyet, yaş, eğitim ve sosyal sınıfın vatandaşların farkındalığının ve e Devletin benimsenmesinin yorumlanmasında önemli bir role sahip olduğunu ortaya koymuştur.

17. Park (2008)

Bu çalışma, vatandaşların değer yargılarını etkileyen kuvvet çizgilerini tanımlamayı ve belirlemeyi hedeflemiş, karar analizi alanından iki kavram kullanarak zincirleri ve değer odaklı düşünmeyi sona erdirmiştir. Araştırmacı, algılanan e-Devlet değerini ölçmek için iki araç geliştirmiştir. Araştırmacı, kamu güvenini, bilgi erişimini, kamu erişilebilirliğini ve hizmet sınıfını içeren vatandaşların değer yargılarını etkileyen ilk faktör grubunu ortaya çıkarmıştır. Vatandaşların zaman tasarrufu, vatandaşlara hizmet, hizmet verimliliği ve sosyal farkındalık gibi değer yargılarını etkileyen ikinci faktör grubunu oluşturmuştur.

2.14. Bölüm Özeti

Bu bölümde insan kaynakları ve e-devlet kavramı gözden geçirilmiştir. Ayrıca, e-Devletin tarihi ve hedeflerine değinilmiştir. Öte yandan, e-Devletin incelemesindeki bazı modeller tartışılmıştır. Çalışmanın konusu e-Devlet ve İnsan Kaynakları Özellikleri ile ilgili kısıtlamalar olarak ortaya konulmuştur. Bu bölümün sonunda, bu

alan hakkında bazı bilimsel çalışmalar sunulmuştur. Bir sonraki bölümde, bilimsel araştırma yöntemleri çalışma araçlarının belirlenmesini ve verilerin toplanmasını belirlemeyi içermektedir.



3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Materyal

Söz konusu çalışmanın niteliği ve bunu başarmaya yönelik hedefler göz önüne alındığında, konuyla ilgili literatüre bakıldığında tümevarımsal yaklaşımlar dahil çeşitli yöntemler kullanıldığı görülmektedir. Araştırma konusundaki mevcut kaynaklar taranarak, yayınlanmış Arap ve yabancı araştırmalar gözden geçirilmiştir. Kuramsal bir çerçeve oluşturmak amacıyla konuyla ilgili bilimsel kitaplara erişimin yanı sıra, bilimsel dergiler ve özel süreli yayınlar, seminerler ve bilimsel konferanslardan yararlanılmıştır.

Araştırmacı, gerçekte incelenecek olgunun analizine katkıda bulunacağını düşündüğü için tam ve doğru bir bilgi elde etmek amacıyla betimsel analitik araştırmayı kullanmıştır. Belirli bir süre boyunca çalışmanın konusuyla ilgili verilerin düzenli olarak derlenmesi ve bu verilerin analiz edilmesi ve yorumlanması ile sonuçların çıkarılması gerçeğin anlaşılmasına katkıda bulunacaktır.

Araştırmacı ayrıca istatistiksel verileri Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (SPSS) kullanarak da işlemiştir. İstatistiksel verilerin işlenmesi ve analizinde bir dizi gelişmiş istatistiksel yöntemlere başvurulacak ve çalışma konusuyla ilgili açıklamalar verilecektir. Sonuçların anlam kazanması için , araştırmanın benimsediği yaklaşım ve kanıt ve prosedürlerin hangi standartta tutulduğu anlaşılmalıdır. Bu bilgiler, herhangi bir başlangıç hipotezini veya teorisini, herhangi bir verinin toplanması, değerlendirilmesi ve işlenmesi için kullanılan istatistiksel metotları, örneklem kümesini, büyüklüğünü ve bileşimini, kullanılan herhangi bir aracın kabiliyetini, güvenilirliğini ve doğruluğunu ve seçim ve kullanımında yapılan tüm varsayımları içerir. Değişkenler arasında bir korelasyon bulmak ve daha sonra önerilen fikrin önündeki engelleri aşmak için bulguların bir yöntem ile sunulması amacına yönelik olarak anket yöntemi kullanılacaktır.

3.1. Araştırma Modeli

Yöntem açısından sosyal araştırmada, örneğin nicel ya da nitel daha doğru bir şekilde, örneğin, temel teori ya da konuşma analizleri gibi çok geniş bir biçimde kullanılabilecek bir zemin vardır (Silverman, 2013).

Bu çalışma, nicel bir araştırma yöntemi kullanılarak yürütülecektir. çünkü mantıksal yorumlama anlayışı geliştirmek için, bu bağlamdaki olguyu anlamak amaçlanmıştır.

Çalışma, e-Devlet girişimlerinin karşılaştığı zorlukları sıralamak ve göstermek için aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları kullanacak ve anketler ve istatistiklerde betimsel bir yaklaşım kullanacaktır. Bu tür araçların kullanımı, her türlü engele yönelik olası çözümlerden bazılarını yanıtları aracılığıyla da ortaya çıkacaktır.

Çıkarımsal istatistiklerin kullanılması, anket verilerinin alt kümelerinin ortalamaları arasındaki farkları ortaya çıkaracaktır. E-devlete dair farklı engeller arasındaki herhangi bir ilişki ortaya konacak ve değerlendirilecektir.

Kullanılan betimsel analitik yöntem, bu fenomenin nedenlerini tanımlamak, bu nedenleri kontrol eden faktörleri ayırmak ve bu gözlemlerden sonuçlar çıkarmak için fenomenin tanımını incelemeye dayanmaktadır.

Çalışma yaklaşımı, toplanan örneklerde nicel verilerden nitel olanları ayıracaktır (Sandelowski, 2000).

Bunlar arasındaki temel fark, nicel araştırmanın istatistiksel çıkarımları saptamak için olasılık örneklemesini kullanırken, nitel araştırmaların anketler ve yapılandırılmış gözlem gibi oldukça yapılandırılmış teknikleri kullanmasıdır (Creswell, 2013). Genel bir nokta olarak, araştırmacı, çalışma tasarımının, sonucu etkileyebilecek bazı istatistiksel varsayımları ve koşulları içerdiğinin farkındadır (Ulin, Robinson ve Tolley, 2012).

Kullanılan istatistiksel yöntemler, bu nitelikteki araştırma çalışmaları arasında yaygın olan bir dizi standart yöntem içermektedir.

- Aritmetik ortalamalar, standart sapmalar ve yüzdeler,
- ANOVA,
- Pearson korelasyon katsayısı,
- SPSS yazılım uygulaması. SPSS, kararlarda temel alınacak güvenilir veriye dayalı tahminler sağlayan bir tahmine dayalı analitik model kullanır (IBM, 2016).

3.2. Örneklem

Popülasyon, araştırmacının çalışmak istediği tüm halktan, olaydan veya ilgi alanlarından oluşmaktadır (U. Sekaran, 2006). Çalışma popülasyonu, Türkiye Cumhuriyeti'ndeki Libyalı öğrencilerden oluşmaktadır. Bir eleman popülasyonun tek bir üyesidir. Örneklem, popülasyonun bir alt kümesidir ve seçilmiş bazı üyelerden oluşmaktadır (U. Sekaran, 2006). Çalışma, Türkiye Cumhuriyeti'ne yurtdışında öğrenim görmesi için gönderilen öğrenci topluluğu olan Libyalı elçilerdir. Bu topluluk farklı cinsiyetlerden tahmini olarak 1500 kişiden oluşmaktadır. Farklı yaş grupları, cinsiyetleri ve farklı bilimsel disiplinleri ve Libya'daki çeşitli şehirleri içermesinden ötürü bu örneklem seçilmiştir.

Yapılan araştırmanın amacı e-Devlet ve insan kaynakları özellikleri analizi arasındaki ilişkidir, bu noktada seçilen topluluğun bu ilişkinin tanımlanması ve analiz edilmesinde büyük önemi olduğu düşünülmektedir. Örneklem burada, özelliklerini tanımlamak istediğimiz orijinal toplumun özelliklerini yansıtan bir kesimi olarak tanımlanabilir. Bu seçilen örneklem, toplumun tüm bileşenlerini doğru bir şekilde temsil etmelidir. Örneklem büyüklüğünü % 95 güven ortalamasında belirlemek için Robert Mason denklem yasasına göre örneklem büyüklüğünü belirlenmelidir. Toplam 1500 kişilik çalışma popülasyonundan 306 katılımcı örnekleme oluşturmaktadır. Orijinal topluluğun örnekleminin yüzdesini belirleyen Morgan ve Krejcie'ye göre, araştırma metodolojisi, toplumun büyüklüğü de dahil olmak üzere bazı ölçütlere dayanarak ve matematiksel yöntemle yatkın olmayan araştırmacılardan yararlanmıştır (Krejcie ve Morgan, 1970, s. 608).

3.3. Veri Toplama Teknikleri

Bu çalışma, veri toplamada birincil yöntem olarak anketleri kullanan betimsel bir yaklaşım benimsemektedir. Anket örnekleminin istatistiksel temsili olduğuna dair kontrol yapılacaktır. E-Devlet sorunları ve insan kaynaklarının özellikleri ile ilgilenen önceki teorik ve pratik çalışmaların gözden geçirilmesi ışığında ve bu alandaki uzmanların araştırmalarının incelenmesinin ardından araştırmacı anketi kullanmış, böylece gerekli veriler bu çalışmada aşağıdaki adımlara göre toplanmıştır:

1. Anketin ana boyutlarının belirlenmesi.
2. Her bir boyut için maddelerin oluşturulması.
3. Kolay, anlaşılabilir olacak şekilde kapalı uçlu soruların oluşturulması.
4. Anketin ilk taslağının oluşturulması.
5. Anketin tahkim edilmesi ve geçerliliğinin tespit edilmesi.
6. Anketin Ek 2 ve 3'teki son haliyle hazırlanması.
7. Google anket aracılığıyla anketinin internette dağıtımının yapılması (Center, 2017).
8. Anketlerin toplanması ve analizi.

Anket iki bölümden oluşmaktadır:

Bölüm I / Araştırmacılar için ön demografik verileri içerir. İnternet kullanma deneyimi - Yaş - Cinsiyet - Meslek - Eğitim- bilgisayar kullanma deneyimi gibi çalışma değişkenleri de bu bölümde yer almaktadır

Bölüm II / anketin maddelerini içerir ve sekiz boyuta bölünmüştür:

Birinci boyuta: örgütsel engeller. Bu boyut 9 ifade içerir.

İkinci boyut: finansal engeller. Bu boyut 8 ifade içerir.

Üçüncü boyut: teknik engeller. Bu boyut 10 ifade içerir.

Dördüncü boyut: yasal engeller. Bu boyut 8 ifade içerir.

Beşinci boyut: insan kaynağının tutumu. Bu boyut 5 ifade içerir.

Altıncı boyut: insan kaynağının öz-yeterliği. Bu eksen 7 ifade içerir

Yedinci boyut: insan kaynağının kişisel değerleri. Bu boyut 10 ifade içerir.

Sekizinci boyut: insan kaynağının kullanıcı memnuniyeti. Bu boyut 5 ifade içerir.

Anketin ikinci bölümünde yer alan toplam ifade sayısı 62 olup, cevaplar Şekil 3.8'deki gibi kodlanmıştır:

Kategori	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	Aynı benim gibi	Benim gibi	Bir şekilde benim gibi	Benim gibi değil	Hiç benim gibi değil
Kod	5	4	3	2	1

Şekil 3.1. Cevapların Kodlanması

Araştırmacı, her soruya olası yanıtları tanımlayan kapalı formu (kapalı anket) tercih etmiştir.

3.3.1. Anketin Tasarlanması ve Hazırlanması

Bu bölümde, bu araştırma için kullanılacak anketin tasarımı ve hazırlanma sürecini açıklığa kavuşturulacaktır. Araştırmacı, araştırma konusuyla ilgili benzer çalışmaları incelemiş ve araştırmıştır. Bu çalışmalar bu çalışma anketinin geliştirilmesine ve tasarlanmasına yardımcı olmuştur. Ayrıca önceki çalışmaların analizi bağımsız değişken (insan kaynakları özellikleri) ile bağımlı değişken (e-Devletin önündeki engeller) arasındaki ilişkinin yorumlanmasına yönelik arayışa hizmet etmiştir. Ayrıca araştırmanın 3.9'da gösterildiği gibi değişkenler arasındaki ilişkiler ve hipotezlerin geliştirilme süreci tamamlanmıştır. Çalışmada kullanılacak anketi geliştirmek için bir dizi çalışmadan yararlanılmıştır. İlk olarak, Obaid el-Maliki, "Kullanıcının Bakış Açısından E-Devlet Başarısı Çerçevesi" başlıklı çalışmasında kullanıcıların bakış açısından e-Devletin web sitesi başarısının daha iyi anlaşılmasına katkıda bulunmayı amaçlamıştır (Almalki, 2014). Rajendra Thapa'nın "Katar Devleti'nde e-Devlet uygulamasını ve benimsenmesini etkileyen faktörler" başlıklı ikinci çalışmada amaç Katar devletinde e-devletin benimsenmesini etkileyen temel zorlukların ortaya çıkarılmasıdır (Al-Shafi, 2009). Diala Jameel'in çalışması ise, "Gazze Şeridi'nde Hükümet Kurumları Üzerine Uygulanan E-Devlet ve Uygulama Engelleri" başlıklı

çalışmadır. Bu çalışmada, Filistin Ulusal Yönetiminin kurumlarında e-Devlet uygulamasının öneminin bulunması beklenmektedir (Jameel, 2012).). Araştırma anketinin geliştirilmesinde yararlanılan son çalışma Sari Eawwad Alhasanat'ın, "Filistin Üniversitelerinde Elektronik Yönetim Uygulamasının Önündeki Engeller" başlıklı çalışmasıdır. Bu çalışmanın amacı Filistin üniversitelerinde uygulanan elektronik yönetim kavramı ve gereksinimlerinin teorik temellerini bulmak ve Elektronik yönetimin uygulanmasının önündeki engellerini açıklamaktır (Alhasanat, 2011). Bu çalışmaların hepsi, mevcut çalışmaya katkı sağlamıştır.

Daha önceki çalışmalar, e-Devlet çalışmalarına benzer niteliktedir. Anket tasarım aşamasında Arapça ve İngilizce dillerinde geliştirilmiştir. Önceki çalışmalarda yararlanılan anketler hem İngilizce hem Arapçadır, bazı ifadeler ise Arapçaya uygun hale gelecek şekilde düzenlenmiştir.

3.3.2. İç Tutarlılık Ölçümü

İç tutarlılık, anketin her ifadesinin puanları ile, ait olduğunu ana boyutun toplam ölçüsünü, Pearson ölçeğini kullanarak ait olduğu alt eksenin ölçeği arasındaki korelasyonu ölçer. Pearson'un lineer korelasyon katsayısı, beşeri ve sosyal bilimlerdeki en yaygın kullanılan korelasyon katsayılarından biridir (Uma Sekaran, 2003, s. 205). Ölçüm seviyesi, her iki değişkenin de ölçek ya da göreceli olmasından ötürü, Pearson korelasyon katsayısının uygulanmasını gerektirir. Başka bir deyişle, her iki değişkene dair (iki fenomen) veri kantitatifdir.

3.3.3 Anketin Son iç Tutarlılığı

Anket boyutlarının her bir ifadesi ile aynı boyutun toplam puanı arasındaki korelasyon katsayılarının hesaplanması yoluyla bu katsayı bulunur. Korelasyon katsayısı istatistiksel olarak anlamlı ise, anketin iç tutarlı olduğunu gösterir.

Anket ifadelerinin iç tutarlılığı, her bir ifade için korelasyon katsayılarının ve Ek 1'deki boyutun toplam puanının hesaplanmasıyla hesaplanmıştır. Ek 1 korelasyon katsayılarının (0, 05) anlamlılık seviyesinde durumunu göstermektedir burada her

ifadenin anlamlılık düzeyi 0'dan 05'a kadardır. Anketin ifadeleri ölçülecek olan için doğrudur.

3.3.4. Anketin Dağıtım Süreci

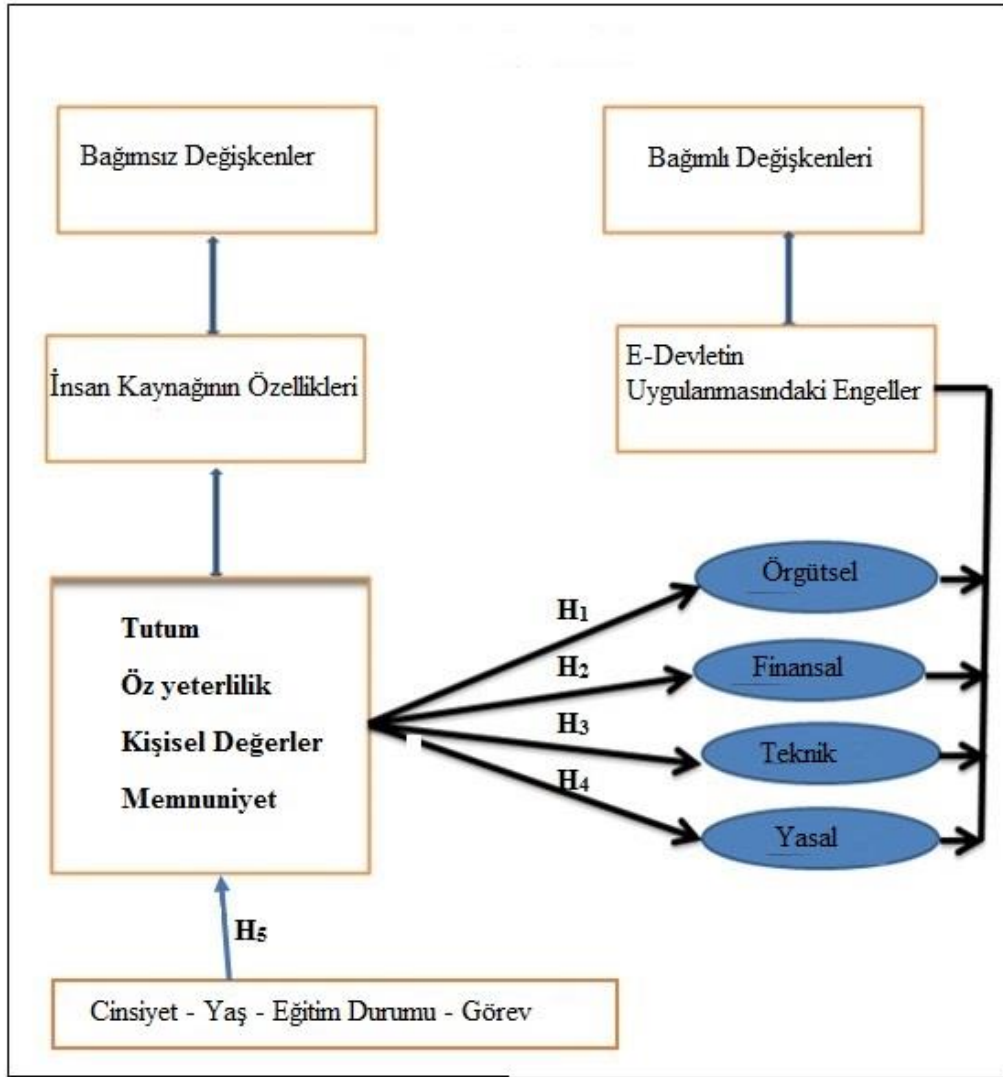
Anket kişisel ve işlevsel verileri, ayrıca e-Devletin engelleri hakkındaki soruların odak noktasını ve insan kaynağının özellikleri hakkındaki soruları içermektedir. Hazırlanan anket, araştırmacının sitede yayınlamasını sağlayan Google Drive özelliği kullanılarak uluslararası bilgi ağının elektronik dağılımı ile tutarlıdır ve daha sonra çalışma örnekleminin (Türkiye Cumhuriyeti Libyalıları) sosyal ağ sayfalarında dağıtılmasıyla ulaştırılmıştır. Ayrıca, yayınlama sürecinde bir uygulama (Viber) ve programla (Viber Desktop) iletişim kurarak rasgele bir şekilde yürütülmüştür. Anketin İki bağlantısı vardır, ilki Arapça ve ikincisi İngilizce dilinde hazırlanmıştır.

3.4. Veri Toplama

Veri iki aşamada toplanmıştır:

- Birinci Aşama: Bu aşama, bir vakayı kıyaslayıp geliştirecek ilgili veya yararlı çalışmalar bulmak için literatürün gözden geçirilmesi ile başlar. Sonra, çalışmanın odağını daraltmak ve belirli hedefleri belirlemek için bir analiz yapılır. Son olarak, e-Devlet girişimlerinin uygulanmasına yönelik temel zorluklar belirlenir.
- İkinci Aşama: Bu aşama, e-Devletin başarılı bir şekilde uygulanmasına yönelik farklı engeller arasındaki ilişkileri araştırmak için, insan kaynaklarının temel özelliklerine dair bir saha çalışmasından oluşmaktadır. İnsan kaynakları özelliklerine odaklanılacaktır. E-Devletin uygulanmasına ve benimsenmesine engel teşkil etmenin ne kadar önemli olduğunu keşfetmek için insan kaynaklarının özelliklerine ilişkin problemler araştırılacaktır. Önerilen çalışma çerçevesini test etmek için kullanılan veriler, Türkiye'deki bir Libyalı öğrenci evreninden elde edilmiştir.

Aşağıdaki Şekil 3.2, çalışmanın bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenleri arasındaki ilişkiyi göstermektedir.



Şekil 3.2. Araştırmanın Çerçevesi

3.5. Analiz

Bütünlüğü ve tutarlılığı sağlamak için anketler düzeltilmiştir. SPSS İstatistikleri ve betimsel istatistik kullanılarak toplanan nicel veriler analiz edilmiştir. Bu çalışmanın verilerini analiz etmek, sonuçların bilimsel bir analizini yapmak ve yorumlamak ve bunları inşa edildiği hedeflere ulaşmak ve hipotezlerini test etmek için e-Devlet uygulamasının perspektifinden insan kaynakları temelli engeller açısından çok önemli bir konu ele alınmıştır. Örneklemen hipotezlere ilişkin istatistiksel göstergelerini yorumlamak için istatistiksel tanımlayıcı yöntem (yüzdelikler, hesaplamalı ortalamalar ve standart sapma) kullanılacaktır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek için “TEK YÖN ANOVA” analizi yapılacaktır.

Araştırmacı, insan kaynaklarının (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) özellikleri ile e-Devletin (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) engelleri arasındaki ilişkiyi kurmak için bir korelasyon analizi gerçekleştirmiştir.

3.6. İstatiksel Yöntemler

SPSS istatistik programı ile anket verileri işlenmiş ve aşağıdaki istatistiksel testler ile analiz edilmiştir:

1. Anketin istikrarını ölçmek için Cronbach`s Alfa testi
2. Her ifadenin değerleri arasındaki korelasyon derecesini, ifadelerin doğruluğunu ölçmek için Pearson korelasyon katsayısı testi.
3. Anket boyutlarından her bir boyutun toplam değerleri arasındaki korelasyon derecesini, Pearson korelasyon katsayısı aracılığıyla, anketin iç tutarlılığının gerçekliğini ölçmek için test edilmesi.
4. Her bir boyuta ait ifadelerin ortalama düzeyinin ortalamasını ve hipotezleri kanıtlamak veya reddetmek için anketin belirli ifadeleri ve diğer yönleri arasındaki korelasyonu hesaplanması.

3.7. Bölüm Özeti

Bu bölüm, araştırmacının betimsel analitik metodolojinin kullanımını ve ayrıca birincil ve ikincil veri toplama kaynaklarını açıklamış ve çalışmada kullanılan yöntemi ortaya koymuştur. İkincil veriler arasında, daha önce yapılan araştırmaların yanı sıra, internette yapılan çalışmalar, referanslar, makale günlükleri ve belgeler vardır, öte yandan birincil veriler önceki çalışmalardan gelen çeşitli anketlerden toplanan ve gereksinimlere göre bilimsel araştırma kurallarınca değiştirilen bir anketin kullanımıyla elde edilmiştir. Anketin istikrarı, anketin iç tutarlılığını hesaplayarak ölçülmüştür. Bir sonraki bölümde, hipotezlerin test edilmesi ve çalışmanın sonuçları sunulacaktır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu çalışma okuyucuların hangi insan kaynakları özelliklerinin yararlı veya yararlı olduğunu, hangilerinin zararlı veya engelleyici olduğunu ve hangi faktörlerin e-Devletin uygulanmasıyla hiçbir ilişkisi olmadığını anlamalarına yardımcı olacaktır. Çalışmanın kapsamı, literatür taraması yapılması, bir referans çerçevesinin oluşturulması ve e-Devlet programlarının karşılaştığı engellerin değerlendirilmesi ve sınıflandırılmasıdır.

4.1. Veri Analizi ve Bulgular

Bu bölüm araştırma hipotezlerine dayalı araştırma sonuçları ile ilgilidir. Katılımcılardan elde edilen veriler SPSS'nin istatistiksel analizinin kullanımıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Veriler ve sonuçlar aşağıdaki alt bölümlerde analiz edilecektir.

4.1.1. Normallik Testi

Bu testin temel amacı, çalışmanın örnek veri kümesinin mevcut dağılımının normal bir eğriye sahip olup olmadığını kontrol etmektir. Tam olarak, araştırmacı mevcut çalışmanın veri setinin normal olarak şekillendirilip şekillendirilmediğini araştırmaktadır, çünkü mevcut araştırmacı mevcut örneklemin geldiği popülasyonun normal olarak belirlendiği sonucuna varmalıdır. Daha sonra, araştırmacı mevcut örneklem verilerinin normallik elde edildiğini varsayabilir. Tablo 4.1'e veya Normallik Tablosu Testlerine göre, araştırmacı mevcut veri setinin normalden farklı olmadığı sonucuna varabilir. Bu nedenle, araştırmacı, mevcut çalışmanın örnek veri setinin normal bir popülasyonun belirlendiği tarihten anlamlı ve istatistiksel olarak farklı olmadığı null hipotezini güvenle kabul edebilir. Açıkça, aşağıdaki tabloya dayanarak, Kolmogorov-Smirnov'un olasılık değeri $0,200 > 0,05$ 'dir, bu değer açıkça mevcut veri kümesinin normal olarak dağıldığını gösterir. Dolayısıyla, mevcut normalite testinin sonuçları mevcut araştırma hipotezlerinin parametrik istatistik kullanılarak test edilebileceğine işaret etmektedir.

Tablo 4.1. *Normallik Testi*

Madde	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	İstatistik	df	An..
Veri	0,040	306	0,200*

4.2. Demografik Özelliklerin Analizi

Bu bölüm mevcut çalışma katılımcılarının demografik özelliklerini araştırmaktadır.

4.2.1. Cinsiyet ve Yaş Değişkenlerinin Çapraz Tablolama Analizi

Tablo 4.2, araştırmaya katılanların cinsiyetleri ve yaşları ile ilgili olarak mevcut araştırmanın katılımcıların demografik profilini ortaya koymaktadır. Tablo 4.2'ye göre, 30-44 yaş grubundaki erkeklerin oranının % 57,% 7 olduğu, 55 yaş grubundaki erkeklerin ise % 2,9 olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, erkek katılımcıların çoğunluğunun 30-44 yaş kategorisinde olduğu görülmektedir. Yine de, kadın kategorilerinin erkek kategorilere göre tüm kategorilerde çok düşük olduğu aşıkardır; 18-24 yaş grubunda % 0, 25-29 yaş grubunda % 42,1, 30-44 yaş kategorisinde % 12 45-54 kategorisinde % 3,4 oranındadır. Aslında, erkek katılımcıların sayısının kadın katılımcılarla karşılaştırıldığında daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu, Libya'daki doğal durumu temsil etmektedir, çoğu sektör erkek çalışan gerektirmektedir ve bu aynı zamanda Libyalı işverenlerin erkek işçileri bilinmeyen nedenlerle tercih ettikleri anlamına da gelebilir.

Tablo 4.2. *Cinsiyet ve Yaş Çapraz Tablolama*

Madde	Yaş					Toplam
	18-24	25-29	30-44	45-54	55 +	
Cinsiyet Erkek Sayı	10	11	157	86	8	272
Toplam cinsiyete oranı	3,7%	4,0%	57,7%	31,6%	2,9%	100,0%
Toplam yaşa oranı	100,0%	57,9%	87,2%	96,6%	100,0%	88,9%
Kadın Sayı	0	8	23	3	0	34
Toplam cinsiyete oranı	,0%	23,5%	67,6%	8,8%	,0%	100,0%
Toplam yaşa oranı	,0%	42,1%	12,8%	3,4%	,0%	11,1%
Toplam Sayı	10	19	180	89	8	306
Toplam cinsiyete oranı	3,3%	6,2%	58,8%	29,1%	2,6%	100,0%
Toplam yaşa oranı	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4.2.2. Meslek ve Eğitim Değişkenlerinin Çapraz Tablolama Analizi

Tablo 4.3, katılımcıların meslekleri ve eğitim durumları hakkındaki demografik profilini göstermektedir. Tablo 3'e göre, Yüksek Lisans derecesine sahip öğretim elemanlarının yüzdesinin, Öğrenci veya Çalışan, diğer kategorilerle karşılaştırıldığında çok yüksektir (% 95.5). Bu değer normaldir çünkü tüm öğretim üyeleri yüksek lisans derecesine sahip olmalıdır. Ancak, her bir kategoriye derinden bakıldığında, her mesleğin en popüler eğitim durumunun (ör., Öğrenci, öğretim üyeleri, çalışan veya hiçbiri) yüksek lisans derecesi olduğu ve sırasıyla % 73.3,% 95.5,% 53.2 ve % 50.0 oranlarına sahip olduğunu fark edebilir. Lisans kategorisine bakıldığında, 25 öğrenci, 6 öğretim görevlisi ve 20 çalışan bu gruba girmektedir. Benzer bir eğilim, bu kategorinin tamamı ve bir diploma olan son yeterlilik durumu Tablo 4.2da görülebilir.

Tablo 4.3. Meslek ve Eğitim Durumu Çapraz Tablolama

			Eğitim Durumu			
			Diploma	Lisans	Yüksek Lisans	
Meslek	Öğrenci	Sayı	3	25	77	105
		Toplam mesleğe oranı	2,9%	23,8%	73,3%	100,0%
		Toplam eğitime oranı	42,9%	42,4%	32,1%	34,3%
	Öğretim Görevlisi	Sayı	0	6	128	134
		Toplam mesleğe oranı	,0%	4,5%	95,5%	100,0%
		Toplam eğitime oranı	,0%	10,2%	53,3%	43,8%
	Çalışan	Sayı	2	20	25	47
		Toplam mesleğe oranı	4,3%	42,6%	53,2%	100,0%
		Toplam eğitime oranı	28,6%	33,9%	10,4%	15,4%
	Hiçbiri	Sayı	2	8	10	20
		Toplam mesleğe oranı	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%
		Toplam eğitime oranı	28,6%	13,6%	4,2%	6,5%
Toplam	Sayı	7	59	240	306	
	Toplam mesleğe oranı	2,3%	19,3%	78,4%	100,0%	
	Toplam eğitime oranı	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

4.2.3. Bilgisayar Becerileri ve İnternet Becerileri Değişkenlerinin Çapraz Tablolama Analizi

Tablo 4.4'in alt kısmındaki toplam sıraya göre, İnternet becerileri açısından, daha önce hiç bilgisayar kullanmayan bir (% 0, 3) katılımcı olduğu, 17 katılımcının (% 5, 6) başlangıç düzeyinde bilgisayar becerilerine sahip olduğu, 197 katılımcının (% 64, 4) orta düzeyde bilgisayar becerilerine sahibi olduğu ve 91 katılımcının ise (% 29, 7) gelişmiş düzeyde bilgisayar becerilerine sahip olduğu görülebilir. Öte yandan, bilgisayar becerileri açısından bakıldığında, daha önce hiç bilgisayar kullanmayan dört (% 1, 3) katılımcı, başlangıç düzeyinde 18 katılımcı (% 5, 9), orta düzeyde 197 katılımcı ve ileri becerilere sahip 87 (% 28, % 4) katılımcı vardır. Bu nedenle, Tablo 4.4'ten elde edilen sonuçlara göre katılımcıların büyük çoğunluğunun (171 katılımcı (86, 85)) bilgisayar ve İnternet'te orta düzeyde becerilere sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.4. Bilgisayar ve İnternet Becerilerinin Çapraz Tablolaması

			İnternet Becerileri				Toplam
			Daha önce hiç bilgisayar kullanmadım	Başlangıç	Orta	Gelişmiş	
Bilgisayar Becerileri	Daha önce hiç bilgisayar kullanmadım	Sayı	0	2	2	0	4
		Toplam Bil.Bec.Oranı	,0%	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		Toplam İnternet Bec.Oranı	,0%	11,8%	1,0%	,0%	1,3%
	Başlangıç	Sayı	0	10	8	0	18
		Toplam Bil.Bec.Oranı	,0%	55,6%	44,4%	,0%	100,0%
		Toplam İnternet Bec.Oranı	,0%	58,8%	4,1%	,0%	5,9%
	Orta	Sayı	0	5	171	21	197
		Toplam Bil.Bec.Oranı	,0%	2,5%	86,8%	10,7%	100,0%
		Toplam İnternet Bec.Oranı	,0%	29,4%	86,8%	23,1%	64,4%
	Gelişmiş	Sayı	1	0	16	70	87
		Toplam Bil.Bec.Oranı	1,1%	,0%	18,4%	80,5%	100,0%
		Toplam İnternet Bec.Oranı	100,0%	,0%	8,1%	76,9%	28,4%
Toplam	Sayı	1	17	197	91	306	
	Toplam Bil.Bec.Oranı	,3%	5,6%	64,4%	29,7%	100,0%	
	Toplam İnternet Bec.Oranı	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

4.3. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Cronbach'ın alfa testi esas olarak anketin yani herhangi bir araştırma ölçeğinin güvenilirliğini değerlendirmek için kullanılan bir ölçüm olduğu bilinmektedir. Aslında, Cronbach'ın alfa katsayısının değeri, anketin iç tutarlılığı için istatistiksel bir araçtır. Özellikle, alfa katsayısı anketin güvenilirliğini ortaya koymaktadır. Yöntemsel ve istatistiksel açıdan bakıldığında, $\geq 0,60$ değeri testin iç tutarlılık güvenilirliğinin tatmin edici düzeyde olduğunu gösterir. Kesin olarak, Cronbach'ın $\geq 0,60$ değeri, mevcut araştırma anketinin, ölçmeyi denediği mevcut çalışma kavramlarını veya yapılarını ölçme kapasitesine sahip olduğu anlamına gelmektedir (Hutchinson ve Johnston, 2004). Genel olarak, "iyi iç tutarlılığın 0.60'dan daha büyük bir değer olarak kabul edildiği" bilinmektedir (Arezes ve ark., 2014, s. 443).

4.3.1. Örgütsel Engeller Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

Bu bölüm, Cronbach alfa katsayısını kullanarak, örgütsel engeller ölçeğinin maddelerinin veya ifadelerinin güvenilirliğine odaklanmaktadır. Tablo 4.5'e göre, örgütsel engeller ölçeğinin her bir sorusu ile diğer örgütsel engeller soruları arasındaki korelasyonu ölçmek için Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyon kullanılmıştır. Aslında, madde-toplam korelasyonu ifadeler için düşük ise, bu durum, bir ögenin, örgütsel engellerin ölçeğinin geri kalanının ölçmeyi amaçladığı çalışmayı ölçmediği şeklinde anlaşılabilir.

Bu tezde, örgütsel engeller ölçeğinin herhangi bir ögesi için madde-toplam korelasyonu düşük değildir.

Böylece, organizasyonel engeller ölçeği tatmin edici görünmektedir. Benzer şekilde, Tablo 4.5'a dayanarak, Cronbach alfa $>0,60$ 0,745 olan alfa katsayısı örgütsel engellerin ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,745), ve örgütsel engeller ölçeğinin Libya bağlamındaki örgütsel engelleri ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Cronbach alfa değeri $\geq 0,60$ 'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değerin hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri $\geq 0,60$ 'dan büyüktür.

Tablo 4.5. Örgütsel Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Örgütsel engeller, Cronbach's alfa =0,745				
q1.1	32,85	18,163	,476	,716
q1.2	33,28	16,793	,344	,744
q1.3	33,09	16,763	,516	,705
q1.4	33,17	17,425	,452	,717
q1.5	32,91	17,336	,548	,703
q1.6	32,94	17,587	,469	,715
q1.7	32,90	17,720	,425	,721
q1.8	33,01	18,236	,399	,726
q1.9	32,93	18,893	,253	,749

4.3.2. Finansal Engeller Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Tablo 4.6'a göre, madde-toplam korelasyonu, finansal engeller ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle finansal engeller ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.6'a dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0,60$) 0,854 olan alfa katsayısı finansal engellerin ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,854), ve finansal engeller ölçeğinin Libya bağlamındaki finansal engelleri ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Cronbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değerin hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.6. *Finansal Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri*

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Finansal Engeller Cronbach Alfa=0,854				
q2.1	25,45	27,934	,561	,842
q2.2	25,66	30,029	,457	,853
q2.3	25,29	27,451	,686	,824
q2.4	25,29	27,754	,706	,822
q2.5	24,98	28,495	,670	,827
q2.6	24,74	29,520	,600	,836
q2.7	24,70	30,396	,525	,844
q2.8	24,73	30,206	,585	,838

4.3.3. Teknik Engeller Ölçeğinin Güvenirlik Analizi

Tablo 4.7'a göre, madde-toplam korelasyonu, teknik engeller ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle teknik engeller ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.7'a dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0,60$) 0,823 olan alfa katsayısı teknik engeller ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,823), ve teknik engeller ölçeğinin Libya bağlamındaki teknik engelleri ölçtüğüne işaret

etmektedir. Diğer yandan Crobnbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değerin hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.7. Teknik Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Teknik Engeller, Cronbach Alfa=0,823				
q3.1	30,50	39,090	,157	,836
q3.2	31,08	35,181	,461	,811
q3.3	30,68	37,150	,348	,821
q3.4	32,13	31,911	,610	,795
q3.5	31,42	33,628	,557	,802
q3.6	31,56	33,264	,513	,806
q3.7	31,87	31,629	,656	,789
q3.8	31,83	32,450	,596	,797
q3.9	31,63	33,369	,594	,798
q3.10	31,40	34,515	,522	,805

4.3.4. Yasal Engeller Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Tablo 4.8'ye göre, madde-toplam korelasyonu, yasal engeller ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle yasal engeller ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.8'ye dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0,60$) 0,648 olan alfa katsayısı teknik engeller ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,648), ve yasal engeller ölçeğinin Libya bağlamındaki yasal engelleri ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Crobnbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değerin hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.8. *Yasal Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri*

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Yasal Engeller, Cronbach alfa =0,648				
q4.1	21,23	15,933	,353	,614
q4.2	21,13	14,844	,469	,581
q4.3	21,08	15,591	,392	,604
q4.4	21,10	15,543	,415	,598
q4.5	22,34	17,385	,183	,656
q4.6	22,24	16,072	,321	,623
q4.7	22,23	16,426	,292	,630
q4.8	22,42	16,277	,302	,627

4.3.5. Kullanıma Yönelik Tutum (ATU) Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Tablo 4.9'e göre, madde-toplam korelasyonu, kullanıma yönelik tutum ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle kullanıma yönelik tutum ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.9'e dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0,60$) 0,871 olan alfa katsayısı kullanıma yönelik tutum ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,871), ve kullanıma yönelik tutum ölçeğinin Libya bağlamındaki kullanıma yönelik tutum ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Cronbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değerın hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.9. *Kullanıma Yönelik Tutum Engeller Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri*

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Kullanıma Yönelik Tutum (ATU), Cronbach alfa =0,871				
q5.1	17,62	5,253	,602	,866
q5.2	17,93	4,556	,638	,863
q5.3	17,76	4,472	,787	,822
q5.4	17,71	4,645	,746	,833
q5.5	17,73	4,619	,734	,835

4.3.6. Özyeterlilik Ölçeğinin (SE) Güvenilirlik Analizi

Tablo 4.10'e göre, madde-toplam korelasyonu, özyeterlilik ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle özyeterlilik ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.10'e dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0,60$) 0,809 olan alfa katsayısı özyeterlilik ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,809), ve özyeterlilik ölçeğinin Libya bağlamındaki özyeterliliği ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Cronbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değer hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.10. Özyeterlilik Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Özyeterlilik (SE), Cronbach Alfa =0,809				
q6.1	23,15	12,554	,551	,784
q6.2	23,28	12,950	,474	,801
q6.3	22,93	13,779	,440	,803
q6.4	22,66	13,444	,622	,773
q6.5	22,80	13,542	,578	,780
q6.6	22,92	13,167	,599	,775
q6.7	22,78	13,306	,608	,774

4.3.7. Kişisel Değerler (PV) Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Tablo 4.11'e göre, madde-toplam korelasyonu, kişisel değerler ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle kişisel değerler ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.11'e dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0,60$) 0,773 olan alfa katsayısı kişisel değerler ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0,773), ve kişisel değerler ölçeğinin Libya bağlamındaki kişisel değerleri ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Cronbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda

madde silinmesini ve tekrardan bu değerin hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.11. *Kişisel Değerler Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri*

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Kişisel Değerler (PV), Cronbach Alfa =0, 773				
q7.1	34,97	23,766	,439	,754
q7.2	34,78	23,542	,429	,755
q7.3	34,89	23,251	,503	,747
q7.4	35,22	23,330	,359	,767
q7.5	34,97	22,805	,494	,747
q7.6	34,73	23,293	,517	,745
q7.7	35,77	23,572	,272	,784
q7.8	34,89	22,945	,457	,752
q7.9	34,59	23,219	,543	,743
q7.10	34,72	23,547	,492	,749

4.3.8. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Tablo 4.12'ya göre, madde-toplam korelasyonu, kullanıcı memnuniyeti ölçeğinin herhangi bir maddesi veya ifadesi için düşük değildir. Böylelikle kullanıcı memnuniyeti ölçeği güvenilirlik açısından iyi ve tatmin edici görünmektedir.

Benzer şekilde, Tablo 4.12'ya dayanarak, Cronbach alfa ($\geq 0, 60$) 0,850 olan alfa katsayısı kullanıcı memnuniyeti ölçeğinin geçerli Cronbach alfa katsayısına sahip olduğunu (0, 850), ve kullanıcı memnuniyeti ölçeğinin Libya bağlamındaki kullanıcı memnuniyetini ölçtüğüne işaret etmektedir. Diğer yandan Cronbach alfa değeri %60'dan düşük olduğunda madde silinmesini ve tekrardan bu değerin hesaplanmasını gerektirir. Fakat bu noktada buna gerek yoktur çünkü ölçeğin değeri %60'dan büyüktür.

Tablo 4.12. *Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeği Toplam-Madde İstatistikleri*

Maddeler	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde silindiğinde Cronbach Alfa
Kullanıcı Memnuniyeti (US), Cronbach Alfa =0,850				
q8.1	12,67	14,175	,721	,803
q8.2	12,94	13,216	,798	,780
q8.3	13,03	13,914	,744	,796
q8.4	11,82	17,875	,326	,894
q8.5	13,03	13,645	,728	,800

4.4. Hipotezlerin Test Edilmesi

Önceki bölümlerde, güvenilirlik analizi doğrulanmıştır ve çalışma anketinin, örgütsel, finansal, teknik ve yasal engeller de dahil olmak üzere mevcut çalışma değişkenlerini ölçmede ve ayrıca kişisel değerler ve kullanıcı memnuniyeti ve öz-yeterliliğe yönelik tutumun ölçülmesi noktasında güvenilir olduğuna dair kanıtlar sunulmuştur. Çalışma hipotezlerinin temel amacı, Türkiye'de Libya'lı öğrencilerin bakış açısından insan kaynakları özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktır. Bu aşağıdaki hipotezlerde gösterilebilir:

Temel Hipotez (H): İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devletin (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) engelleri arasında bir ilişki vardır.

Bu temel hipotezden, aşağıdaki alt hipotezler türetilmiştir:

Hipotez 1: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik örgütsel engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 2: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik finansal engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 3: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik teknik engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 4: İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik yasal engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Kişisel ve fonksiyonel değişkenlere göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler, memnuniyet) ile e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ahlaki fark vardır.

4.4.1. Birinci Hipotezin Korelasyon Analizi

İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik örgütsel engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 4.13. Birinci Hipotezin Korelasyon Analizi

Değişkenler	Örgütsel Engeller
Kullanıma Karşı tutum (ATU)	0,373**
Özyeterlilik (SE)	0,228**
Kişisel Değerler (PV)	0,310**
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	-0,061
**, Korelasyon 0, 01 seviyesinde anlamlıdır.	

Tablo 4.13, iki değişkenli korelasyon matrisini göstermektedir. Tablo 4.13, Örgütsel Engelin, Kullanıma Yönelik Tutum ($r = 0,373$, $p < 0, 01$), Öz-Yeterlilik (SE) ($r = 0,228$, $p < 0, 01$) ve Kişisel Değerler ($r = 0,310$, $p < 0, 01$) ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, Örgütsel Engeller Kullanıcı Memnuniyeti ile pozitif ilişkili değildir ($r = -0,061$). Bu bulgular, Kullanıma Yönelik tutum, Özyeterlilik ve Kişisel Değerler ile Örgütsel Engeller arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Öte yandan, Kullanıcı Memnuniyeti ve Örgütsel Engeller arasında bir ilişki yoktur, bu da ilk hipotezin bir bölümünün kabul edilmediğini göstermektedir.

4.4.2. İkinci Hipotezin Korelasyon Analizi

İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik finansal engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 4.14. İkinci Hipotezin Korelasyon Analizi

Değişkenler		Finansal Engeller
Kullanıma Karşı tutum (ATU)	Pearson Correlation	0,056
Özyeterlilik (SE)	Pearson Correlation	0,088
Kişisel Değerler (PV)	Pearson Correlation	0,154**
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	Pearson Correlation	0,065
**. Korelasyon 0, 01 seviyesinde anlamlıdır.		

Tablo 4.14, iki değişkenli korelasyon matrisini göstermektedir. Tablo 4.14, Finansal Engelin sadece Kişisel Değerler ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir ($r = 0,154$, $p < 0, 01$). Ancak, Finansal Engeller, Kullanıma İlişkin Tutum, Özyeterlilik ve Kullanıcı Memnuniyetine ile pozitif ilişkili değildir. Yani, finansal engeller ve kişisel değerler arasında sadece bir ilişki vardır, bu da ikinci hipotezin bir kısmının kabul edildiği anlamına gelmektedir.

4.4.3. Üçüncü Hipotezin Korelasyon Analizi

İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik teknik engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 4.15. Üçüncü Hipotezin Korelasyon Analizi

Değişken	Teknik Engeller
Kullanıma Karşı tutum (ATU)	0,036
Özyeterlilik (SE)	0,145**
Kişisel Değerler (PV)	0,150**
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	0,171**
**. Korelasyon 0, 01 seviyesinde anlamlıdır.	

Tablo 4.15, iki değişkenli korelasyon matrisini göstermektedir. Tablo 4.15, teknik engelin öz-yeterlilik ($r = 0,145$, $p < 0, 01$) ve kişisel değerler ($r = 0,150$, $p < 0, 01$) ve kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir ($r = 0,171$, $p < 0, 01$).

Bununla birlikte, teknik engeller, kullanıma yönelik tutum ile pozitif olarak ilişkili değildir. Bu sonuçlar, teknik engeller ile öz-yeterlik ve kişisel değerler ile kullanıcı memnuniyeti arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, kullanıma ilgili tutum ile teknik engeller arasında bir ilişki yoktur, bu da üçüncü hipotezin sadece bir kısmının kabul edilmediği anlamına gelmektedir.

4.4.4. Dördüncü Hipotezin Korelasyon Analizi

İnsan kaynaklarının özellikleri (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ile e-Devlete yönelik yasal engeller arasında pozitif bir ilişki vardır.

Tablo 4.16. Dördüncü Hipotezin Korelasyon Analizi

Değişkenler	Yasal Engeller
Kullanıma Karşı tutum (ATU)	0,187**
Özyeterlilik (SE)	0,312**
Kişisel Değerler (PV)	0,309**
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	0,034
**. Korelasyon 0, 01 seviyesinde anlamlıdır.	

Tablo 4.16, iki değişkenli korelasyon matrisini göstermektedir. Tablo 4.16, yasal engellerin ($r = 0,187$, $p < 0, 01$) öz-yeterlik ($r = 0,312$, $p < 0, 01$) ve kişisel değerlere ($r = 0,309$, $p < 0, 01$) kullanıma yönelik tutum ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, yasal engeller kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili değildir. Bu sonuçlar, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlik ve kişisel değerler ile yasal engeller arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ancak, kullanıcı memnuniyeti ile yasal engeller arasında bir ilişki yoktur, bu da dördüncü hipotezin bir kısmının kabul edilmediği anlamına gelmektedir.

4.4.5. Beşinci Hipotezin Varyans Analizi

Kişisel ve fonksiyonel değişkenlere göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik, kişisel değerler, memnuniyet) ile e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) arasındaki ahlaki fark vardır.

Yukarıdaki hipotez cinsiyet değişkeni, yaş değişkeni, meslek değişkeni ve eğitim değişkenine göre test edilecektir.

Bir: Cinsiyet değişkenine göre insan kaynaklarının özellikleri ve engeller arasındaki farkın bulunması.

Tablo 4.17, Bağımsız Örnek Testini göstermektedir. Tablo 4.17, cinsiyet değişkenine göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) özelliklerine ilişkin farklılıkları e-Devlet engelleri (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) ilişkisini ortaya koymaktadır. Tablo 4.17'de belirtildiği gibi, erkek ve kadın katılımcılar arasında insan kaynaklarının özelliklerinin ve e-Devlet engellerinin tanınması açısından fark olmadığı görülmektedir. Ancak, sadece finansal engeller açısından erkek ve bayan katılımcılar arasında anlamlı bir fark vardır..

Tablo 4.17'den de görülebileceği gibi, kadın katılımcılar e-Devlet girişimlerini benimseme yolundaki temel engellerin finansal engeller olduğu görüşündedir, burada kadın katılımcıların ortalaması = 3,830 iken erkek katılımcının ortalaması = 3,555'dir ve fark 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.17. *Cinsiyet Değişkenine Göre Bağımsız Örneklem Testi*

Değişken	Cinsiyet	Ortalama	St.Sapma	Anlam.
Örgütsel Engeller	Erkek	4,1217	0,51250	0,683
	Kadın	4,1601	0,55937	
Finansal Engeller	Erkek	3,5556	0,76962	0,047
	Kadın	3,8309	0,64761	
Teknik Engeller	Erkek	3,4816	0,64519	0,527
	Kadın	3,5559	0,63684	
Yasal Engeller	Erkek	3,5676	0,64954	0,160
	Kadın	3,7316	0,55828	
Kullanıma Karşı Tutum (ATU)	Erkek	4,4574	0,51108	0,062
	Kadın	4,2765	0,67871	
Özyeterlilik (SE)	Erkek	3,8199	0,58834	0,851
	Kadın	3,8403	0,67353	
Kişisel Değerler (PV)	Erkek	3,8662	0,52343	0,103
	Kadın	4,0235	0,56892	
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	Erkek	3,1787	0,95445	0,826
	Kadın	3,1412	0,79167	

İki: Yaş değişkenine göre insan kaynaklarının özellikleri ve engeller arasındaki farkın bulunması.

Tablo 4.18, varyans testinin analizini göstermektedir. Tablo 4.18'de, yaş değişkenine göre insan kaynakları (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) özelliklerinin e-devlet engellerine (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) göre farklılıkları görülmektedir. Tablo 4.18'de belirtildiği gibi, insan kaynaklarının özellikleri ve e-devlet engelleri açısından yaş grubu (18-24 , 25-29 , 30-44 , 45-54 ve 55 ve daha fazla) arasında anlamlı fark bulunmadığı fark edilebilir. Ancak, yaş grupları arasında, kullanıma yönelik tutum açısından sadece anlamlı bir fark vardır. Bu farklılıkların önemi Tablo 4.19'te gösterilmektedir.

Tablo 4.18. *Yaş Değişkeninin Tek Yönlü Varyans Analizi*

Değişkenler		Kareler Toplamı	fark	Ortalama Kare	F	Anlam..
Örgütsel Engeller Finansal Engeller	Gruplar arası	,863	4	,216	,805	0,523
	Grup içi	80,686	301	,268		
	Toplam	81,549	305			
Finansal Engeller Teknik Engeller	Gruplar arası	,530	4	,132	,226	0,924
	Grup içi	176,119	301	,585		
	Toplam	176,649	305			
Yasal Engeller Kullanıma Karşı Tutum (ATU)	Gruplar arası	2,655	4	,664	1,615	0,170
	Grup içi	123,703	301	,411		
	Toplam	126,359	305			
Yasal Engeller Özyeterlilik (SE)	Gruplar arası	,394	4	,098	,237	0,917
	Grup içi	125,042	301	,415		
	Toplam	125,436	305			
Kişisel Değerler (PV) Kullanıcı Memnuniyeti (US)	Gruplar arası	5,790	4	1,448	5,367	0,000
	Grup içi	81,185	301	,270		
	Toplam	86,975	305			
Özyeterlilik (SE) Örgütsel Engeller	Gruplar arası	,614	4	,154	,427	0,789
	Grup içi	108,174	301	,359		
	Toplam	108,788	305			
Finansal Engeller Teknik Engeller	Gruplar arası	,799	4	,200	,708	0,587
	Grup içi	84,880	301	,282		
	Toplam	85,678	305			
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	Gruplar arası	2,924	4	,731	,831	0,506
	Grup içi	264,677	301	,879		
	Toplam	267,601	305			

Tablo 4.19'ten, 30-44, 45-54 ve 55 ve daha fazla yaş grubundaki katılımcıların e devlet girişimlerine yönelik kullanıma karşı tutumları uygun görünmektedir ve bu grupların ortalaması özellikle 25-29 yaş grubuna oranla daha yüksektir. Bu noktada farklılık 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.19. Yaş Değişkeni Açısından Çoklu Karşılaştırmalar

Bağımlı Değişken	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama	Ortalama Farkı (I-J)	St.Hata	Anlam
Kullanıma Karşı Tutum (ATU)	18-24	25-29	3,9368	0,523	0,203	0,077
		30-44	4,4411	0,019	0,169	1,000
		45-54	4,5101	-0,050	0,173	0,998
		55 to up	4,7000	-0,240	0,246	0,867
	25-29	18-24	4,4600	-0,523	0,203	0,077
		30-44	4,4411	-0,504	0,125	0,001
		45-54	4,5101	-0,573	0,131	0,000
		55 to up	4,7000	-0,763	0,219	0,005
	30-44	18-24	4,4600	-0,019	0,169	1,000
		25-29	3,9368	0,504	0,125	0,001
		45-54	4,5101	-0,069	0,067	0,844
		55 to up	4,7000	-0,259	0,188	0,641
	45-54	18-24	4,4600	0,050	0,173	0,998
		25-29	3,9368	0,573	0,131	0,000
		30-44	4,4411	0,069	0,067	0,844
		55 to up	4,7000	-0,190	0,192	0,859
	55 to up	18-24	4,4600	0,240	0,246	0,867
		25-29	3,9368	0,763	0,219	0,005
		30-44	4,4411	0,259	0,188	0,641
		45-54	4,5101	0,190	0,192	0,859

Üç: Meslek değişkenine göre insan kaynaklarının özellikleri ve engeller arasındaki farkın bulunması.

Tablo 4.20, varyans testinin analizini göstermektedir. Tablo 4.20, meslek değişkenine göre e-devlet engellerine (örgütsel, finansal, teknik ve yasal) yönelik insan kaynakları (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) özelliklerinin farklılıklarını göstermektedir. Tablo 4.20'te belirtildiği gibi, meslekler (öğrenci , öğretim görevlisi, çalışan ve hiçbiri) açısından, insan kaynaklarının özelliklerini ve e- hükümet engelleri arasında herhangi bir farklılık yoktur. Ancak, teknik engelleri tanımak açısından meslek grupları arasında sadece bir anlamlı bir fark. Bu farklılıkların önemi Tablo 4.21'te gösterilmektedir.

Tablo 4.20. *Meslek Değişkeninin Tek Yönlü Varyans Analizi*

Değişkenler		Kareler Toplamı	fark	Ortalama Kare	F	Anlam..
Örgütsel Engeller	Gruplar arası	1,895	3	,632	2,394	0,068
	Grup içi	79,655	302	,264		
	Toplam	81,549	305			
Finansal Engeller	Gruplar arası	1,988	3	,663	1,146	0,331
	Grup içi	174,660	302	,578		
	Toplam	176,649	305			
Teknik Engeller	Gruplar arası	4,618	3	1,539	3,819	0,010
	Grup içi	121,740	302	,403		
	Toplam	126,359	305			
Yasal Engeller	Gruplar arası	2,872	3	,957	2,359	0,072
	Grup içi	122,564	302	,406		
	Toplam	125,436	305			
Kullanıma Karşı Tutum (ATU)	Gruplar arası	,904	3	,301	1,057	0,368
	Grup içi	86,071	302	,285		
	Toplam	86,975	305			
Öz Yeterlilik (SE)	Gruplar arası	1,709	3	,570	1,607	0,188
	Grup içi	107,079	302	,355		
	Toplam	108,788	305			
Kişisel Değerler (PV)	Gruplar arası	1,179	3	,393	1,405	0,241
	Grup içi	84,499	302	,280		
	Toplam	85,678	305			
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	Gruplar arası	3,700	3	1,233	1,411	0,239
	Grup içi	263,901	302	,874		
	Toplam	267,601	305			

Tablo 4.21'ten, teknik engellerin e-Devlet girişimlerini benimsemeye etkili olduğu görüşünü kabul etmeyen tek bir grup olduğu görülmektedir. Öğretim görevlileri grubu başta olmak üzere teknik engellerin etkili olduğunu savunanların ortalamaları yüksektir. Ayrıca, tüm vurgulanan farklar 0,05 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 4.21. Meslek Değişkeni Açısından Çoklu Karşılaştırmalar

Bağımlı Değişken	(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama	Ortalama Farkı (I-J)	St.Hata	Anlam
Teknik Engeller	Öğrenci	Öğretim Görevlisi	3,3858	0,162	0,083	0,207
		Çalışan	3,4979	0,050	0,111	0,970
		Hiçbiri	3,8650	-0,317	0,155	0,173
	Öğretim Görevlisi	Öğrenci	3,5476	-0,162	0,083	0,207
		Çalışan	3,4979	-0,112	0,108	0,725
		Hiçbiri	3,8650	-0,479	0,152	0,010
	Çalışan	Öğrenci	3,5476	-0,050	0,111	0,970
		Öğretim Görevlisi	3,3858	0,112	0,108	0,725
		Hiçbiri	3,8650	-0,367	0,170	0,135
	Hiçbiri	Öğrenci	3,5476	0,317	0,155	0,173
		Öğretim Görevlisi	3,3858	0,479	0,152	0,010
		Çalışan	3,4979	0,367	0,170	0,135

Dört: Eğitim değişkenine göre insan kaynaklarının özellikleri ve engeller arasındaki farkın bulunması.

Tablo 4.22, varyans testinin analizini göstermektedir. Tablo 4.22, meslek değişkeni açısından e-devlet engellerine (teknik, finansal, örgütsel, yasal) yönelik insan kaynakları özelliklerine (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) ilişkin farklılıkları göstermektedir. Tablo 4.22'da, meslek grupları (diploma, lisans, yüksek lisans) ile insan kaynakları ve e-devlet engellerinin özelliklerinin tanınması açısından anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Ancak iki önemli farklılık olduğu görülmektedir. Yeterlilik grupları, kullanıma yönelik tutum ve kişisel değerler

açısından bir farklılık tespit edilmiştir, bu farklılıkların önemi Tablo 4.23'de gösterilmektedir.

Tablo 4.22. *Eğitim Değişkeninin Tek Yönlü Varyans Analizi*

Değişkenler		Kareler Toplamı	fark	Ortalama Kare	F	Anlam..
Örgütsel Engeller	Gruplar arası	,691	2	,345	1,295	0,276
	Grup içi	80,859	303	,267		
	Toplam	81,549	305			
Finansal Engeller	Gruplar arası	,202	2	,101	,173	0,841
	Grup içi	176,447	303	,582		
	Toplam	176,649	305			
Teknik Engeller	Gruplar arası	1,538	2	,769	1,867	0,156
	Grup içi	124,820	303	,412		
	Toplam	126,359	305			
Yasal Engeller	Gruplar arası	1,946	2	,973	2,388	0,094
	Grup içi	123,489	303	,408		
	Toplam	125,436	305			
Kullanıma Karşı Tutum (ATU)	Gruplar arası	2,546	2	1,273	4,569	0,011
	Grup içi	84,429	303	,279		
	Toplam	86,975	305			
Öz Yeterlilik (SE)	Gruplar arası	,847	2	,424	1,189	0,306
	Grup içi	107,941	303	,356		
	Toplam	108,788	305			
Kişisel Değerler (PV)	Gruplar arası	2,934	2	1,467	5,372	0,005
	Grup içi	82,744	303	,273		
	Toplam	85,678	305			
Kullanıcı Memnuniyeti (US)	Gruplar arası	,157	2	,078	,089	0,915
	Grup içi	267,445	303	,883		
	Toplam	267,601	305			

Tablo 4.23'den, sadece yüksek lisans grubundaki katılımcılarının özellikle lisans grubundaki katılımcılara kıyasla, bu grupların ortalamasının diğer gruplarla karşılaştırıldığında çok yüksek olması nedeniyle, e-devlet girişimlerini benimsemenin ve kişisel değerlerin kullanılmasının uygun bir yol olduğu görüşüne sahip oldukları sonucuna varılabilir. . Ayrıca, tüm vurgulanan farklar 0, 05 ve 0, 01 seviyelerinde anlamlıdır.

Tablo 4.23. *Eğitim Değişkeni Açısından Çoklu Karşılaştırmalar*

Bağımlı Değişken	(J) Eğitim		Ortalama	Ortalama Farkı (I-J)	St.Hata	Anlam
Kullanıma Karşı Tutum (ATU)	Diploma	Lisans	4,268	-0,039	0,211	0,981
		Y.Lisans	4,485	-0,256	0,202	0,415
	Lisans	Diploma	4,229	0,039	0,211	0,981
		Y.Lisans	4,485	-0,217	0,077	0,014
	Y.Lisans	Diploma	4,229	0,256	0,202	0,415
		Lisans	4,268	0,217	0,077	0,014
Kişisel Değerler (PV)	Diploma	Lisans	3,695	0,448	0,209	0,083
		Y.Lisans	3,923	0,220	0,200	0,515
	Lisans	Diploma	4,143	-0,448	0,209	0,083
		Y.Lisans	3,923	-0,228	0,076	0,008
	Y.Lisans	Diploma	4,143	-0,220	0,200	0,515
		Lisans	3,695	0,228	0,076	0,008

4.5. Sonuç

Bu bölüm, beş araştırma hipotezini ele almak amacıyla bir dizi istatistiksel teknik tarafından üretilen betimsel ve çıkarımsal bulguları sunmuştur. Betimsel istatistikler, ankete katılanların demografik profilini, cinsiyet, yaş, meslek ve yeterlilik olmak üzere dört değişken açısından göstermekte ve bu betimsel istatistikler bilgisayar ve internet becerilerini karşılaştırmak için kullanılmaktadır. Dahası, korelasyon analizinin bulgularına dayanarak, kabaca beş hipotez (H1, H2, H3, H4 ve H5) kabul edilmiş ve desteklenmiştir. Bulgular, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik ve kişisel değerler ile örgütsel engeller arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ancak, örgütsel engeller kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili değildir. Finansal engeller sadece kişisel değerler ile pozitif ilişkilidir. Ancak, finansal engeller, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik ve kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili değildir. Teknik

engeller ile öz-yeterlik ve kişisel değerler ile kullanıcı memnuniyeti arasında ilişki vardır. Bununla birlikte, kullanıma yönelik tutum ile teknik engeller arasında bir ilişki yoktur, bu da üçüncü hipotezin sadece bir kısmının kabul edilmediği anlamına gelmektedir. Kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik ve kişisel değerler ile yasal engeller arasında ilişki vardır. Ancak, kullanıcı memnuniyeti ile hukuki engeller arasında bir ilişki yoktur, bu da dördüncü hipotezin bir kısmının kabul edilmediği anlamına gelir. Beşinci hipotezin varyans analizi ile ilgili olarak, sonuçlar, cinsiyet, yaş, meslek ve eğitim grupları arasında insan kaynakları özellikleri ve e-devlet engelleri açısından bazı farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur.



5. TARTIŞMA

Tartışma ve Sonuçlar

Bu bölümde, önceki bölümlerde elde edilen ve analiz edilen sonuçları, araştırma hipotezlerinin mevcut bulgularını çelişen veya destekleyen literatür taramasının sonuçları ile karşılaştırmalı olarak ortaya koyacaktır. Yani, bu bölümde, korelasyon analizi sonuçları, T-testi ve insan kaynakları (tutum, öz-yeterlik, kişisel değerler ve memnuniyet) özellikleri ve örgütsel engeller arasındaki ilişki hakkında varyans analizi (ANOVA), Finansal engeller, teknik engeller ve e-devlete yönelik yasal engeller, mevcut çalışmanın katkılarını ortaya çıkarmak için literatür taramasının önceki sonuçları ile karşılaştırılmıştır.

5.1. Tartışma ve Bulguların Sonuçları

Mevcut bulgular, örgütsel engellerin, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlik ve kişisel değerlere ile pozitif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Birçok çalışma e-devlet sisteminin uygulanmasını ve e-devlet inisiyatiflerinin başarısını etkileyen faktörleri incelemiş olsa da (Mahmood, 2013; Park, 2008), daha önce hiçbir çalışma, kullanıma yönelik tutum, öz yeterlilik ve kişisel değerler ile örgütsel engeller arasındaki ilişkinin nasıl olduğu hakkında ayrıntı vermemiştir.

Bir diğer ifadeyle, bu çalışma, Libya devlet kuruluşlarının kişisel değere, öz-yeterliğe ve gayri resmi süreçler ya da örtük bilgi kullanarak yaklaşmadıklarını göstererek mevcut e-devlet bilgisine katkıda bulunmaktadır. Bu tür örtük bilgi veya gayri resmi süreçler örgütsel engellerle pozitif ilişkilidir. Ancak, mevcut çalışmanın bulguları, örgütsel engellerin kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili olmadığını göstermiştir. Bu sonuç, kullanıcı memnuniyetinin, örgütsel engellerin üstesinden gelmek için kullanılması gereken yöntemlerle ilişkilendirileceğini göstermektedir. Böylelikle, bu bulgu, engelleri aşmada ve kullanıcıları daha tatmin etmede rol oynayabilecek yöntemlerle ilgili olarak Libya kurumlarındaki uygulayıcılar ve politika yapıcılarla ilgilidir.

Ayrıca, mevcut çalışma finansal engellerin sadece kişisel değerler ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu sonuç, örgütsel engeller hakkında yukarıdaki sonuçları desteklemektedir. Kullanıcıların kişisel değerlerinin finansal engelleri artırabildiği görülmektedir. Bu sonuç, Libya'daki kurumların finansal engelleri aşmak için çalışanların kişisel değerlerini olumlu bir şekilde değiştirmeye duydukları ihtiyacı göstermektedir. Bu nedenle, mevcut sonuç ve yorumların, çalışanların kişisel değerlerini değiştirmeye odaklanmak için insan kaynakları departmanı için özellikle değerli olduğu kanıtlanmıştır.

Bu sonuçlar, e-Devlet Girişimleri alanında yeni bilgilerdir. Bu nedenle, mevcut sonuçlar, e-Devlet projesini etkileyen faktörler hakkında önceki çalışmaların bulgularını desteklemekte ve genişletmektedir (örneğin bkz. Fidel, Scholl, Liu ve Unsworth, 2007; Park, 2008; Scholl, Liu, Fidel ve Unsworth, 2007). Ancak, mevcut bulgular finansal engellerin, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlik ve kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili olmadığını ortaya koymuştur. Bu sonuç, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlilik ve kullanıcı memnuniyetinin, finansal engellerin geliştirilmesi sürecine yardımcı olan bir uyarıcı temsil etmediğini gösterebilir. Bu bulgu, önceki bulguları doğrulamaktadır (Horan, Abhichandani, ve Rayalu, 2006) ve finansal konuların temel olarak çalışanların değerleriyle ve tatminiyle ilişkili olmadığından, Libya'daki mevcut durumu gösteren ek kanıtlara katkıda bulunmaktadır.

Mevcut bulgular, teknik engellerin öz-yeterlilik, kişisel değerler ve kullanıcı memnuniyeti ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir. Bu ilişkinin bir kısmının negatif olması kullanıcı memnuniyeti arasındaki pozitif ilişki hakkında biraz kafa karıştırıcıdır. Bu bulgu, teknik engellerin e-Devleti ve ardından kullanıcı e-Memnuniyetini benimsemenin önündeki en büyük engel olduğunu tespit eden bazı çalışmalar (Sang, Lee ve Lee, 2009) ile benzer değildir.

Verimlilik ile kişisel değerler ve teknik engeller arasında pozitif bir ilişki bulunurken, Libya bağlamında çalışanların etkinlik ve kişisel değerlerinin teknik engellerin geliştirilmesinde rol oynadığını göstermektedir. Bu bulgu, ulusal teknolojik altyapının (ör. Teknik engel) e-Devlet hizmetlerinin tasarlanması ve uygulanması için temel

engel oluşturduğunu dolaylı olarak belirten Nassradeen Amer Ali O Sweisi (2010) tarafından da desteklenmektedir.

Sonuçlar, üstesinden gelinmesi gereken çeşitli faktörlerin olduğunu doğrulamıştır. Belirgin olarak, Libya'nın internet teknolojisine ilişkin vatandaşlarına ulaşması, ulusal teknolojik altyapısını genişletmesi ve e-Devlet hizmetlerinin tasarlanmasında ve uygulanmasında tüm paydaşların girdilerinden yararlanması gerekmektedir.

Öte yandan, mevcut bulgular, kullanıma yönelik tutum ile teknik engeller arasında bir ilişki olmadığını ortaya koymuştur. Böylece, bu bulgu, Ahmed ve ark.'nın (2013), Libya'da e-Devletin başarılı bir şekilde uygulanmasını engelleyebilecek özellikle teknik, altyapı, kültürel ve sosyal engeller olduğunu tespit ettikleri çalışmayla uyumludur. Ayrıca, mevcut bulgular yasal engellerin, kullanma yönelik tutum, öz-yeterlik ve kişisel değerler ile pozitif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Bu yeni bir bulgudur ve Schartum'un (2010), e-devletin benimsenmesinin önündeki engelleri kapsamlı bir şekilde incelediği ve yasal engellerin erişim kısıtlamalarına yol açtığını gösterdiği çalışmayla çelişmektedir. Ancak, mevcut bulgular, kullanıma yönelik tutum, öz-yeterlik ve kişisel değerlerdeki artışın yasal engelleri geliştirdiğini göstermektedir. Bu nedenle, Libya hükümet kurumlarındaki insan kaynakları departmanları, örneğin yasal engellerin kaldırılması açısından çalışanların kişisel değerlerini geliştirmek için eğitim programları hazırlamalıdır.

Ancak, mevcut bulgular, yasal engellerin kullanıcı memnuniyeti ile pozitif bir ilişki içinde olmadığını gösterdiğinden bu durum şaşırtıcı görünmektedir. Bu bulgu, mevcut çalışmanın verilerinin, yasal engeller ve kullanıcı memnuniyeti arasındaki olumsuz ilişkiyi göstermesi gereken bir kanıt sağlamadığını gösterebilir. Bu noktada, böyle bir ilişkinin keşfedilmeye ihtiyacı vardır.

Kişisel değişkenler ve fonksiyonel değişkenler açısından mevcut bulgular, erkek ve kadın katılımcılar arasında insan kaynaklarının özelliklerini ve e-Devlet engellerini kabulü noktasında anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Bununla birlikte, bu noktada, sadece finansal engelleri tanımak konusunda erkek ve kadın katılımcılar arasında anlamlı bir fark olduğu sonucuna varılmıştır. Yani, mevcut bulgular, kadın

katılımcıların e-Devlet girişimlerini benimseme yolundaki temel engellerin finansal engeller olduğunu, yani bu boyutta kadın katılımcıların ortalamalarının erkek katılımcınınkinden daha fazla olmasıyla bu yöndeki güçlü görüşlerini ortaya koyduğunu göstermiştir.

Bu sonuç, cinsiyetin insan kaynaklarının özelliklerini ve e-devletin engellerini etkilemede bir rol oynadığını göstermektedir. Elde edilen bulgular ayrıca, insan kaynağının özelliklerinin ve e devletın engellerinin kabulü açısından yaş grupları (18-24, 25-29, 30-44, 45-54 ve 55 +) arasında fark olmadığını ortaya koymuştur. Yine de, yaş grupları arasında sadece kullanıma yönelik tutumun tanınması konusunda anlamlı bir fark vardır. Yani, 30-44, 45-54 ve 55 + gruplarındaki katılımcılar, e-devlet inisiyatiflerine yönelik kullanıma yönelik uygun bir yol olduğunu düşünmektedir. Bu sonuç yaşı e-Devlette insan kaynaklarının özelliklerini etkileme konusunda bir rol oynadığını göstermektedir.

Mevcut bulgular, cinsiyet ve eğitimdeki önemli farklılıkların e-Devlet girişimlerinin benimsenmesi üzerinde önemli bir etki yarattığını ortaya koyan Akman, Yazıcı, Mishra ve Arifoğlu'nun (2005) çalışmalarıyla kısmen uyumludur denilebilir.

Mevcut bulguların aksine, Akman ve ark. (2005), erkek katılımcıların e-Devlet bilgi ve hizmetlerini kullanma konusunda zayıf istekleri olan kadın katılımcılarla karşılaştırıldığında e-Devlet bilgi ve hizmetlerini kullanma konusunda güçlü bir istekleri olduğunu bulmuştur. Ayrıca Akman ve ark. (2005), araştırmaya katılanların eğitim düzeyi arttıkça, e-Devlet ile etkileşimin de arttığını göstermiştir. Bununla birlikte, mevcut bulgular, yaş değişkeninin kullanıma yönelik tutumu etkilediğini ve e-Devlet inisiyatiflerine uygun bir yolu temsil ettiğini göstererek mevcut E-devlet literatürüne katkıda bulunmaktadır.

Mevcut bulgular evde, eğitimde ve yaşta genişbant erişiminin vatandaşların hükümet inisiyatiflerini benimseme yetenekleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu gösteren Dwivedi ve Williams'ın (2008) çalışmasına benzer niteliktedir. Bununla birlikte, cinsiyet değişkeninin anlamlı bulunmadığı gösterilmiştir.

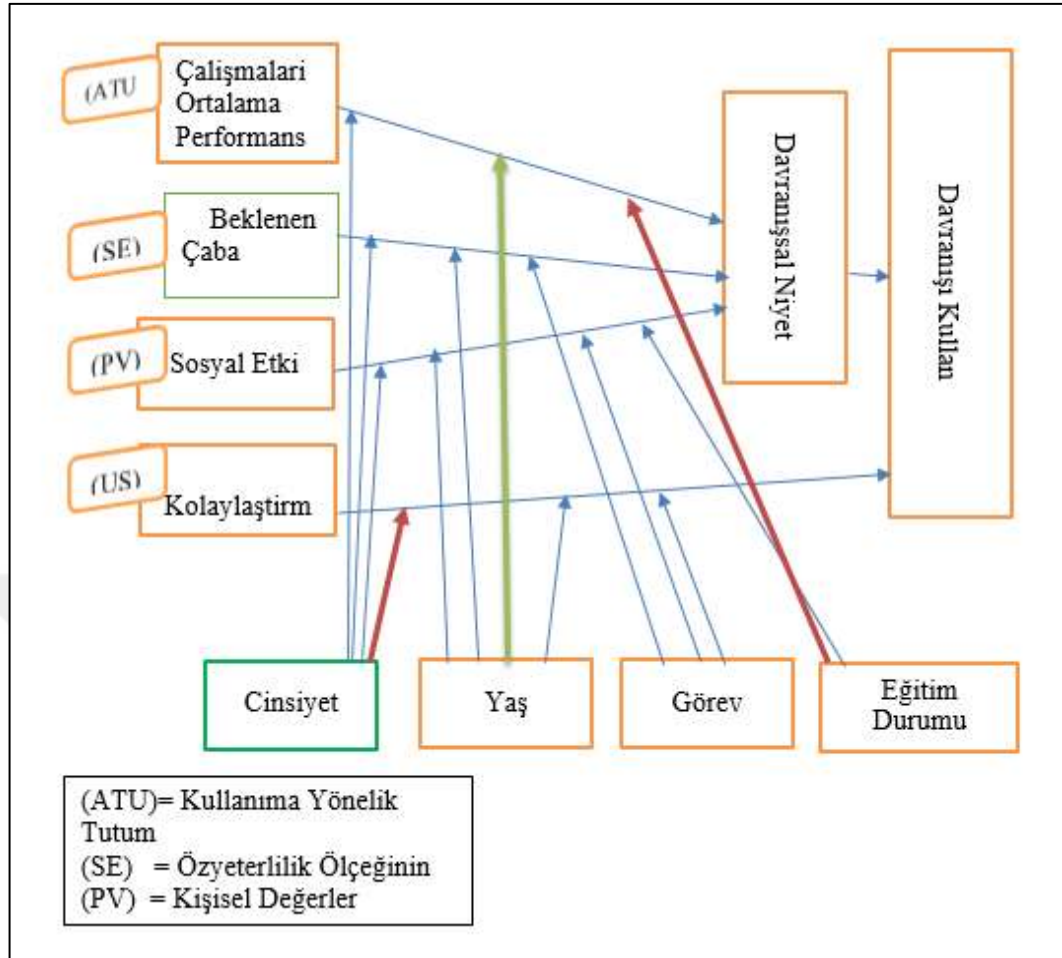
Öte yandan, fonksiyonel değişkenler açısından mevcut bulgular, insan kaynakları özelliklerinin ve e devlet engellerinin kabulü noktasında meslek grupları (öğrenci grubu, öğretim görevlisi grubu, çalışan grubu ve hiçbiri) arasında bir fark olmadığını göstermiştir.

Ancak bulgular, sadece meslek gruplarının teknik engelleri tanınması konusunda anlamlı bir fark olduğunu ortaya koymuştur. Yani, bulgular, teknik engellerin e-Devlet girişimlerini benimsenmesinde etkili olduğunu düşünen katılımcılar arasında sadece bir grubun olduğunu göstermiştir. Ayrıca bulgular, meslek grupları veya eğitim düzeyi (diploma, lisans, yüksek lisans) ile insan kaynakları ve e-Devlet engellerinin özelliklerini tanınması açısından anlamlı bir fark olmadığını göstermiştir. Böylece mevcut bulgular Akman ve ark. (2005) ve Dwivedi ve Williams (2008) çalışmalarındaki eğitim değişkeninin vatandaşların devlet inisiyatiflerini benimsemesini önemli ölçüde etkilediği yönündeki sonuçları ile çelişmektedir.

Ancak, bulgular, meslek değişkeni açısından kullanıma yönelik tutum ve kişisel değerlerin kabulü noktasında anlamlı farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Spesifik olarak, bulgular, yüksek lisans grubundaki katılımcıların, e-Devlet inisiyatiflerini benimsemenin uygun bir yolu olduğunu hem kullanıma yönelik tutum hem de kişisel değerler açısından diğer gruplarla karşılaştırıldığında özellikle de lisans grubuna göre çok yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Mevcut bulgular, eğitim düzeyinin ve sosyal sınıfın, vatandaşların e-Devlet hizmetlerinin farkında olma ve benimseme yeteneklerini iyileştirmede önemli bir rol oynadığını belirten Choudrie ve Dwivedi (2005) bulgularını kısmen doğrulamaktadır.

Bu çalışmanın dördüncü bölümündeki bulgular çalışmanın ikinci bölümünde tanımlanan teori (UTAUT) ile kıyaslandığında, araştırmanın bulguları, bazı faktörler açısından uyumlu ve bazıları açısından ise farklı çıkmıştır denilebilir.

Bu çalışmada, teknolojilerin (e-Devlet) kullanımının kabullenme teorisinin başarısına ve gelişimine katkıda bulunabilecek bazı sonuçlara varılmıştır. Kullanılan UTAUT teorisine yapılan eklemeler şekil 5.1'da gösterilmektedir..



Şekil 5.1. Gelişim Teorisi (UTAUT)

Bu sonuç UTAUT teorisine, eğitim seviyesinin de bu teorinin modeli üzerinde de bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu çalışmanın, elektronik devlet kullanıcıları için teknolojiyi kullanma ya da benimseme niyetini gösteren UTAUT teorisinin geliştirilmesine katkıda bulunduğunu söylemek mümkündür (Venkatesh ve ark., 2003).

Bu çalışma ayrıca burada listelenen, e-devletin engellerinin kabul edilmesi ve üstesinden gelinmesi için bireylerin davranışlarının yorumlanmasına katkıda bulunan çeşitli sonuçlara ulaşmıştır.

5.2. Bölüm Özeti

Bu bölümde İstatistiksel analiz bulguları ilgili literatür sonuçlarıyla tartışılmıştır. Ayrıca korelasyon analizi sonuçları, T-testi ve insan kaynakları (tutum, öz-yeterlilik,

kişisel değerler ve memnuniyet) özellikleri ve örgütsel engeller arasındaki ilişki hakkında varyans analizi (ANOVA), Finansal engeller, teknik engeller ve e-devlete yönelik yasal engeller, mevcut çalışmanın katkılarını ortaya çıkarmak için literatür taramasının önceki sonuçları ile karşılaştırılmıştır. Çok sayıda paragrafta tartışma süreçlerinin tamamı, mevcut çalışma sonuçlarının önemli katkıları, yeni anlayışları ve önemli bakış açıları, mevcut çalışmanın bulgularını mevcut literatürün önceki bulguları ile karşılaştırarak ortaya konmuş ve vurgulanmıştır. Bulgular ayrıca UTAUT teorisiyle benzerlikler göstermiş ve teorinin gelişimine katkıda bulunmuştur.



6. ÖNERİLER VE ÇALIŞMALAR

6.1. Öneriler

Araştırmacı bir önceki sonuç bölümünde verilen sonuçlara dayanarak Libya Devletinde e-Devlet programlarının uygulanmasının başarısına katkıda bulunabilecek önerilere ulaşmıştır. Bu bölüm bu öneriler sunulacaktır:

1. Örgütsel engellerin üstesinden gelmek için yapılması gerekenler:

- E-Devlet portalındaki kullanıcıların (kullanıma yönelik tutum) desteği ile e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet portalının kullanıcılarının öz yeterliliklerini artırarak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- Kullanıcıların e-Devlete yönelik rolünü (kişisel değerleri) dikkate alarak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet portalına yönelik kullanıcı memnuniyetinin önemini dikkate alacak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.

2. Finansal engellerin üstesinden gelmek için yapılması gerekenler:

- E-Devlet uygulamasına geçişte kullanıcıların kişisel değerlerine dikkat edilmesi.
- Kullanıcıların e-Devlet portalının kullanımına yönelik tutumlarına dikkat çekerek e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet programlarının kullanıcılarının öz-yeterliliğine dikkat çekerek e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-devlet partalına yönelik kullanıcı memnuniyetini dikkate alarak e-devlet uygulamasına geçilmesi.

3. Teknik engellerin üstesinden gelmek için yapılması gerekenler:

- E-Devlet portalının kullanıcılarının öz yeterliliklerini artırarak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet programlarının başarı şansını arttırmak için kişisel değerlerin önemi göz önüne alınarak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-devlet portalına yönelik kullanıcı memnuniyetini dikkate alarak e-devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet programlarının başarısını destekleyici rolün (kullanıma yönelik tutum) önemini dikkate alarak, e-Devlet uygulamasına geçilmesi.

4. Yasal engellerin üstesinden gelmek için yapılması gerekenler:

- Kullanıcıların e-Devlete yönelik tutumuna dikkat çekerek e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet portalının kullanıcılarının öz yeterliliklerini artırarak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- Libya yetkililerinin dikkatini e-Devlet portalının kullanıcılarının kişisel değerlerine çekmek suretiyle e-Devlet uygulamasına geçilmesi.
- E-Devlet programlarının başarı şansını arttırmak için kişisel değerlerin önemi göz önüne alınarak e-Devlet uygulamasına geçilmesi.

6.2. Çalışmalar

Araştırma konusuyla ilgili alanı zenginleştirmek ve Libya ortamında yeterli çalışma ve araştırma eksikliğini sağlamak için araştırmacı, Libya Devleti ile ilgilenen lisansüstü öğrencilerin yönelimlerini, çalışmada ele alınmayan hususlar açısından incelenmesi gerektiğini düşünmektedir.

İlk olarak, bu çalışma yasal engeller ve kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmaya yönelik araştırma yapmayı önermektedir.

İkincisi, bu çalışma insan kaynaklarının dört özelliğini ve ilişkilerini başarılı bir şekilde incelemiş ve e-Devlet programlarının önündeki engelleri aşmıştır.

Bu nedenle araştırmacı, engellerin aşılmasında ve e-Devlet uygulamasının başarısında insan kaynaklarının özelliklerine dair derin bir araştırmanın önemli bir rol oynadığını keşfetmiştir.

Üçüncüsü, araştırmacı e-Devletin başarısını konu edinmiş, saha çalışması ve ilgili literatür bilgisini kullanarak, e-Devletin önündeki engellerin üstesinden gelmek için kullanıcı kültürünün rolünün önemini vurgulamaktadır.

Tüm bu nedenlerle insan kaynakları gelişimi ve e-devletin sorunları arasındaki bağlantının araştırılmasının daha geniş bir şekilde tekrar yapılması önerilmektedir.



KAYNAKLAR

- Abu-Shanab, E., Al-Rub, S. A., ve Md Nor, K. (2010). Obstacles facing the adoption of e-government services in Jordan. *Journal of e-governance*, 33(1), 35-47.
- Achterkamp, R., Hermens, H. J., ve Vollenbroek-Hutten, M. M. R. (2015). The influence of success experience on self-efficacy when providing feedback through technology. *Computers in Human Behavior*, 52, 419-423. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.029>
- Ahmadi Zeleti, F. (2010). The progress and Obstacles of Implementing and Improving e-Government in Islamic Republic of IRAN. *Master of Science Thesis*.
- Ahmed, A. M., Mehdi, Q. H., Moreton, R., ve Elmaghraby, A. (2013). *E-government services challenges and opportunities for developing countries: The case of Libya*. Paper presented at the Informatics and Applications (ICIA), 2013 Second International Conference on.
- Aichaoui, A. B. (2010). The impact of the application of e-government business enterprises. *Researcher Magazine*, 9.
- Ajzen, I., ve Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological bulletin*, 84(5), 888.
- Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., ve Arifoglu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257.
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., ve Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189-203.
- Al-Khouri, A. M. (2012). eGovernment strategies the case of the United Arab Emirates (UAE). *European Journal of ePractice*, 17, 126-150.
- Al-Mabrouk, K., ve Soar, J. (2009). A delphi examination of emerging issues for successful information technology transfer in North Africa a case of Libya. *African Journal of Business Management*, 3(3), 107.
- Al-Qeisi, K. I. (2009). *Analyzing the use of UTAUT model in explaining an online behaviour: Internet banking adoption*. Brunel University Brunel Business School PhD Theses.
- Al-Shafi, S. H. (2009). *Factors affecting e-Government implementation and adoption in the State of Qatar*. (PhD), Brunel University, School of Information Systems, Computing and Mathematics, London, United Kingdom.

- Al-Taweel, L. (2011). Developing The Technology Acceptance Model and Testing it on the Usage of Accounting Information Systems (An Empirical Study on a Sample of Users within Syrian Textile Companies). *Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies*, 33(1), 53-72.
- AlAwadhi, S., ve Morris, A. (2008). *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait*. Paper presented at the Hawaii International Conference on System Sciences, Proceedings of the 41st Annual.
- Alawneh, A., Al-Refai, H., ve Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277-288.
- Albugami, M., ve Bellaaj, M. (2014). The continued use of internet banking—combining UTAUT2 theory and service quality model. *Journal of Global Management Research*, 10(1), 11-28.
- Alhasanat, S. E. (2011). *Obstacles of Applying Electronic Management in the Palestinian Universities*. (Master thesis), Department of Research ve Educational Studies, Cairo.
- Alhujran, O. (2009). *Determinants of e-government services adoption in developing countries: a field survey and a case study*. (PhD), School of Information Systems and Technology, Faculty of Informatics, University of Wollongong. Retrieved from <http://ro.uow.edu.au/theses/1998>
- Almalki, O. (2014). *A framework for e-government success from the user's perspective*. (Doctor of Philosophy), University of Bedfordshire., United Kingdom.
- Almarabeh, T., ve AbuAli, A. (2010). A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Alsaeed, A., Adams, C., ve Boakes, R. (2014). *Challenges to The Successful Implementation Of E-Government Initiatives In Middle-East Arabic Countries And Syria: Literature Review*. Paper presented at the E-Gov workshop.
- Alshehri, M., ve Drew, S. (2010). *E-Government fundamentals*. Paper presented at the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings.
- Alshehri, M., Drew, S., ve Alfarraj, O. (2012). A Comprehensive Analysis of E-government services adoption in Saudi Arabia: Obstacles and Challenges. *Higher education*, 6, 8.2.
- Amyan, M. M., Al-saudi, M., ve Al-Onizat, H. H. (2016). The Effective Utilization of Knowledge Management in E-Government: A Case Study of E-Government in Jordan. *European Scientific Journal*, ESJ, 12(2).

- Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I., ve Mavridis, N. (2016). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare. gov website. *Government Information Quarterly*, 33(1), 161-173.
- Apak, D. (2005). E-Government Applications and Methodologies: Turkey on the E-Government Way: STPS-Science and Technology Policy Studies Center, Middle East Technical University.
- Arezes, P., Baptista, J. S., Barroso, M. P., Carneiro, P., Cordeiro, P., Costa, N., . . . Perestrelo, G. (2014). *Occupational Safety and Hygiene II*: CRC Press.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*: Kogan Page.
- Atkinson, R. D., ve Castro, D. (2008). Digital quality of life: Understanding the personal and social benefits of the information technology revolution.
- Attaches, D. o. A., ve Affairs, S. (2016, 18-4-2018). Scholarship system. Retrieved 4-3, 2017, from <http://lsa.ly/home>, www.aoca.ly, www.lsms.ly
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy In VS Ramachaudran (Ed.) *Encyclopedia of Human Behavior*, 4, 71-81: New York: Academic Press.
- Basamh, S. S., Qudaih, H. A., ve Suhaimi, M. A. (2014). E-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia: an exploratory study on current practices, obstacles and challenges. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(2), 296-300.
- Baum, C., ve Di Maio, A. (2000). Gartner's four phases of e-government model. *Gartner Group*, 12.
- Bernal-Jurado, E., Medina-Viruel, M. J., ve Mozas-Moral, A. (2015). Human Resource Characteristics and E-Business: ANfsQCA Analysis. In D. Palacios-Marqués, D. Ribeiro Soriano ve H. K. Huarng (Eds.), *New Information and Communication Technologies for Knowledge Management in Organizations: 5th Global Innovation and Knowledge Academy Conference, GIKA 2015, Valencia, Spain, July 14-16, 2015, Proceedings* (pp. 53-63). Cham: Springer International Publishing.
- Bigdeli, A. Z., ve de Cesare, S. (2011). Barriers to e-Government service delivery in developing countries: The case of Iran *Emerging Themes in Information Systems and Organization Studies* (pp. 307-320): Springer.
- Carter, L., ve Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Center, G. L. (2017). Get started with Forms. Retrieved 21-8, 2017, from <https://gsuite.google.com/learning-center/products/forms/get-started/>

- Choudrie, J., ve Dwivedi, Y. (2005). *A survey of citizens' awareness and adoption of e-government initiatives, the 'Government Gateway': A United Kingdom perspective*. Paper presented at the eGovernment Workshop'05 (eGOV05).
- Commission, E. (2015). e Government in Turkey (ed., pp. 1-47). EU.
- Commission, E. (2016). e Government in Turkey (pp. 1-52). EU: ISA.
- Conklin, W. A. (2007). *Barriers to Adoption of e-Government*. Paper presented at the System Sciences, 2007. HICSS 2007. 40th Annual Hawaii International Conference on.
- Council, N. R. (2007). *Social security administration electronic service provision: a strategic assessment*: National Academies Press.
- Coursey, D., ve Norris, D. F. (2008). Models of e-government: Are they correct? An empirical assessment. *Public Administration Review*, 68(3), 523-536.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*: SAGE Publications.
- DeMarree, K. G., Clark, C. J., Wheeler, S. C., Briñol, P., ve Petty, R. E. (2017). On the pursuit of desired attitudes: Wanting a different attitude affects information processing and behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 70, 129-142.
- Dessler, G. (2011). *Human Resource Management*: Prentice Hall.
- Diala_jameel. (2012). E-government and Implementation Impediments: an Applied Study on Government Institutions in Gaza Strip. *IUG Journal of Economics and Business*, 189-227.
- Dwivedi, Y. K., ve Williams, M. D. (2008). Demographic influence on UK citizens'e-government adoption. *Electronic Government, an International Journal*, 5(3), 261-274.
- Ebrahim, Z., ve Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business process management journal*, 11(5), 589-611.
- El-sofany, H. F., Al-tourki, T., Al-howimel, H., ve Al-sadoon, A. (2012). E-government in Saudi Arabia: Barriers, Challenges and its Role of Development. *International Journal of Computer Applications*, 48(5).
- Emrah Kanat, İ., ve Özkan, S. (2009). Exploring citizens' perception of government to citizen services: A model based on theory of planned behaviour (TBP). *Transforming Government: People, Process and Policy*, 3(4), 406-419.

- Evans, D., ve Yen, D. C. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *Government Information Quarterly*, 22(3), 354-373.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Fatile, J. O. (2012). Electronic Governance: Myth or Opportunity for Nigerian Public Administration? *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(9), 2222-6990.
- Fidel, R., Scholl, H. J. J., Liu, S. M., ve Unsworth, K. (2007). *Mobile government fieldwork: a preliminary study of technological, organizational, and social challenges*. Paper presented at the Proceedings of the 8th annual international conference on Digital government research: bridging disciplines ve domains.
- Fitsilis, P., Anthopoulos, L., ve Gerogiannis, V. C. (2010). An evaluation framework for e-government projects. *Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management. Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management*, IGI Global, 69-90.
- Fornazin, M., ve Joia, L. A. (2013). *Participation in Discussion Spaces of Health Informatics in Brazil*. Paper presented at the International Conference on Electronic Government.
- Fraser, C. (2010). E-government: The Canadian Experience. *Dalhousie Journal of Interdisciplinary Management*. doi: 10.5931/djim.v5i1.44
- Gilbert, E., Karahalios, K., ve Sandvig, C. (2010). The network in the garden: Designing social media for rural life. *American Behavioral Scientist*, 53(9), 1367-1388.
- Government, N. P. f. R. (1993). Status of Original NPR Information Technology Reengineering Recommendations. Retrieved 18-3, 2017, from <http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/announc/access/appendixc.htm>
- Haider, Z., Shuwen, C., ve Burdey, M. B. (2016). E-Government Project Obstacles in Pakistan. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 8(5), 362.
- Hawrysz, L., ve Hys, K. (2013). Barriers to Implementation of e-Government in Poland. *Zarządzanie Publiczne*(24), 505.
- Hiller, J. S., ve Belanger, F. (2001). Privacy strategies for electronic government *E-government* (Vol. 200, pp. 162-198).
- Hopkins, B., ve Markham, J. (2003). *e-HR : using intranets to improve the effectiveness of your people*. Aldershot [u.a.: Gower.

- Horan, T. A., Abhichandani, T., ve Rayalu, R. (2006). *Assessing user satisfaction of e-government services: development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS)*. Paper presented at the System Sciences, 2006. HICSS'06. Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on.
- Hossan, C. G., Habib, M. W., ve Kushchu, I. (2006). *Success and Failure Factors for e-Government projects implementation in developing countries: A study on the perception of government officials of Bangladesh*. Paper presented at the Proceedings of the 2nd European Conference on Mobile Government, Mobile Government Consortium International.
- Hutchinson, A. M., ve Johnston, L. (2004). Bridging the divide: a survey of nurses' opinions regarding barriers to, and facilitators of, research utilization in the practice setting. *Journal of clinical nursing*, 13(3), 304-315.
- Hwang, M.-S., Li, C.-T., Shen, J.-J., ve Chu, Y.-P. (2004). Challenges in e-government and security of information. *Information ve Security*, 15(1), 9-20.
- IBM. (2016). SPSS Software. IBM®Industries ve solutions Services
Retrieved 12-1-2016, 2016, from <http://www-01.ibm.com/software/analytics/spss/>
- Informatics, G. A. f. C. a. (2013a). Initiative Libya electronic Retrieved 22-3, 2017, from <http://www.cim.gov.ly/page95.html>
- Informatics, G. A. f. C. a. (2013b). Libya Electronic Initiative. Retrieved 22-3, 2017, from <http://www.cim.gov.ly/page95.html>
- IRB. (2013, 2016-01-05). Libya: Identification documents, including national identity cards (NID) and birth certificates; requirements and procedures for obtaining and renewing identity documents, both within the country and abroad; availability of fraudulent documents (2011-November 2013) [LBY104666.E]. Retrieved 22-8, 2017, from <http://www.irb.gc.ca/Eng/ResRec/RirRdi/Pages/index.aspx?doc=454961vepls=1>
- Jaeger, P. T., ve Fleischmann, K. R. (2007). Public libraries, values, trust, and e-government. *Information technology and Libraries*, 26(4), 34.
- Jameel, D. (2012). E-government and Implementation Impediments: an Applied Study on Government Institutions in Gaza Strip. *IUG Journal of Economics and Business*, 1(20), 189-227.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization: Elsevier.
- Janssen, M., Flak, L. S., ve Sæbø, Ø. (2013). *Government architecture: concepts, use and impact*. Paper presented at the International Conference on Electronic Government.

- Joia, L. A. (2007). Sources of resistance to G2G endeavors: Evidence from a case study in the Brazilian context. *Information Technology for Development*, 13(3), 233-251.
- Kamal, M. M. (2008). *Investigating enterprise application integration (EAI) adoption in the local government authorities (LGAs)*. Brunel University, School of Information Systems, Computing and Mathematics.
- Khamallag, M. M., Kamala, M. A., ve Tassabehji, R. (2016). Digital Government Implementation in Chaotic Environment-Case Study of Libya.
- Krejcie, R. V., ve Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., ve Pacin, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178.
- Kurti, I., Barroli, E., ve Sevrani, K. (2014). Effective IT Governance in the Albanian Public Sector—A Critical Success Factors Approach. *The electronic journal of information systems in developing countries*, 63.
- Layne, K., ve Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, 122-136.
- Lee, Y., ve Oh, K. (2010). E-Government applications. *United Nations Asian and Pacific Training Centre for Information and Communication Technology for Development*, 3(1), 1-9.
- Li, Q., ve Osman Abdalla, E. (2014). *The E-Government in Sudan: Challenges, Barriers and Prospects*. Paper presented at the 2014 International Conference on Global Economy, Commerce and Service Science (GECSS-14).
- Libya, B. o. S. a. C. (2016). Assessment of Libyan Statistical System. Tripoli.
- Libya, N. N. S. f. (2015). National Number System. Retrieved 3-23, 2017, from <http://www.nid.gov.ly/index.html>
- Lloyd, J., Bond, F. W., ve Flaxman, P. E. (2017). Work-related self-efficacy as a moderator of the impact of a worksite stress management training intervention: Intrinsic work motivation as a higher order condition of effect. *Journal of occupational health psychology*, 22(1), 115.
- Longford, G. (2000). Rethinking E-government: dilemmas of public service, citizenship and democracy in the digital age. *Science*, 33, 667-689.
- Lusta, A. A. B., ve Aktaş, Y. (2017). The Five Models for E-Government *Publish paper in International Journal*, 3(2), 87-93.

- Madeira, G., Guimaraes, T., ve Mendes, L. d. S. (2016). Assessing some models for city e-government implementation: a case study. *Electronic Government, an International Journal*, 12(1), 86-105.
- Magoutas, B., ve Mentzas, G. (2010). SALT: A semantic adaptive framework for monitoring citizen satisfaction from e-government services. *Expert Systems with Applications*, 37(6), 4292-4300.
- Mahmood, Z. (2013). *Developing E-Government Projects: Frameworks and Methodologies: Frameworks and Methodologies*: IGI Global.
- Melitski, J. (2003). Organizational capacity and e-government performance. *Public Performance and Management Review*, 26(4), 325-344.
- Musafiri, V. E. N., ve de Freitas, C. S. (2015). Strategies, Policies and Evaluations of Brazilian Electronic Government. *the Electronic Journal of e-government*, 13(2), pp136-149.
- Mutula, S. M., ve Mostert, J. (2010). Challenges and opportunities of e-government in South Africa. *The Electronic Library*, 28(1), 38-53.
- Nations, U. (2014). United Nations E-Government Survey 2014. New York.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The electronic journal of information systems in developing countries*, 18.
- Nkohkwo, Q., ve Islam, M. (2013). Challenges to the Successful Implementation of e-Government Initiatives in Sub-Saharan Africa: A Literature Review. *Electronic Journal of e-government*, 11(2), 253-267.
- Nkwe, N. (2012). E-government: challenges and opportunities in Botswana. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(17), 39-48.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., ve Wright, P. (2012). *Human Resource Management*: McGraw-Hill Education.
- Noruwana, N. (2015). *Factors relating to and impacting eGovernment readiness in South Africa: a case of the Western Cape Government*. (Doctoral), University of Cape Town, South Africa.
- Ntaliani, M., Karetos, S., ve Costopoulou, C. (2009). *Accessing e-government services via TV*. Paper presented at the Proceedings of the 3rd International Conference on e-Democracy-Next Generation Society: Technological and Legal Issues.
- Nuridin, N., Stockdale, R., ve Scheepers, H. (2011). Understanding organizational barriers influencing local electronic government adoption and implementation: the electronic government implementation framework. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 6(3), 13-27.

- Olckers, C., ve du Plessis, Y. (2012). The role of psychological ownership in retaining talent: A systematic literature review. *South African Journal of Human Resource Management*, 10(2), 1-18. doi: 10.4102/sajhrm.v10i2.415
- Ostašius, E., ve Laukaitis, A. (2015). Reference model for e-government monitoring, evaluation and benchmarking. *Engineering Economics*, 26(3), 255-263.
- Ozkan, S., ve Kanat, I. E. (2011). e-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation. *Government Information Quarterly*, 28(4), 503-513.
- Park, R. (2008). *Measuring factors that influence the success of E-government initiatives*. Paper presented at the Hawaii International Conference on System Sciences, Proceedings of the 41st Annual.
- Qasem, M., ve Zolait, A. H. (2016). Determinants of Behavioral Intentions towards Using E-Government Services in the Kingdom of Bahrain. *Int. J. Com. Dig. Sys*, 5(4).
- Rana, N. P., Williams, M. D., Dwivedi, Y. K., ve Williams, J. (2012). Theories and theoretical models for examining the adoption of e-government services. *E-service Journal*, 8(2), 26-56.
- Rawash, H. N., ve Saydam, S. (2012). The Impact of Electronic Human Resource Management on Organization's Market Share: An Empirical Study on the Housing Bank for Trade and Finance in Jordan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(24), 113-120.
- Reconciliation, G. o. N. (2017). Office of the Prime Minister. Retrieved 3, 2017, from <http://pm.gov.ly/>
- Roccas, S., ve Sagiv, L. (2010). Personal values and behavior: Taking the cultural context into account. *Social and Personality Psychology Compass*, 4(1), 30-41.
- Ronaghan, S. A. (2001). *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. New York: United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration.
- Sandelowski, M. (2000). Focus on research methods combining qualitative and quantitative sampling, data collection, and analysis techniques. *Research in nursing ve health*, 23, 246-255.
- Sang, S., Lee, J.-D., ve Lee, J. (2009). *E-Government challenges in least developed countries (LDCs): a case of Cambodia*. Paper presented at the Advanced Communication Technology, 2009. ICACT 2009. 11th International Conference on.
- Schartum, D. W. (2010). Developing eGovernment systems-Legal, technological and organizational aspects. *Dag Wiese Schartum og Anne Gunn B. Bekken (red.) YULEX 2011*, 56, 69.

- Scholl, H. J. J., Liu, S., Fidel, R., ve Unsworth, K. (2007). *Choices and challenges in e-government field force automation projects: insights from case studies*. Paper presented at the Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance.
- Schuppan, T. (2009). E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, 26(1), 118-127.
- Schwartz, S. H. (2012). An overview of the Schwartz theory of basic values. *Online readings in Psychology and Culture*, 2(1), 11.
- Schwester, R. (2009). Examining the barriers to e-government adoption. *Electronic Journal of e-government*, 7(1), 113-122.
- Sekaran, U. (2003). *RESEARCH METHODS FOR BUSINESS* (Fourth ed.). United States of America: Hermitage Publishing Services.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 4Th Ed: Wiley India Pvt. Limited.
- Seo, D., ve Bernsen, M. (2016). Comparing attitudes toward e-government of non-users versus users in a rural and urban municipality. *Government Information Quarterly*, 33(2), 270-282.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., ve Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17-35.
- Sheriff, A., ve Ravishankar, G. (2011). Role of electronic technology in human resource management. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2(2), 168-177.
- Siau, K., ve Long, Y. (2005). Synthesizing e-government stage models-a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management ve Data Systems*, 105(4), 443-458.
- Silverman, D. (2013). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*: SAGE Publications.
- Soliman, K. S., Affisco, J. F., Affisco, J. F., ve Soliman, K. S. (2006). E-government: a strategic operations management framework for service delivery. *Business process management journal*, 12(1), 13-21.
- Suki, N. M., ve Ramayah, T. (2010). User acceptance of the e-government services in Malaysia: structural equation modelling approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 5(1), 395-413.
- Sweisi, N. A. A. O. (2010). *E-Government Services an Exploration of the Main Factors that Contribute to Successful Implementation in Libya*. (PhD), University of Portsmouth, The United Kingdom, Portsmouth,. Retrieved from <http://eprints.port.ac.uk/1667/>

- Sweisi, N. A. A. O. (2010). *E-government services: an exploration of the main factors that contribute to successful implementation in Libya*. University of Portsmouth.
- Szeremeta, J. (2002). *Benchmarking e-government: a global perspective*. Paper presented at the International Congress on Government on Line.
- Ulin, P. R., Robinson, E. T., ve Tolley, E. E. (2012). *Qualitative Methods in Public Health: A Field Guide for Applied Research*: Wiley.
- UN. (2001). Benchmarking E-government: A Global Perspective (UNDESA/ASPA) 2001. Retrieved 21-3, 2017, from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>
- Urien, J. (2011). The Constraints of Information and Communication Technology on Human Resources Development in Nigerian Universities. *African Journal of Education and Technology*, 1(1), 60-65.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., ve Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Venkatesh, V., Sykes, T. A., ve Venkatraman, S. (2014). Understanding e-Government portal use in rural India: role of demographic and personality characteristics. *Information Systems Journal*, 24(3), 249-269.
- Vrankulj, A. (2013). Libya unveils biometric passport. Retrieved 22-8, 2017, from <http://www.biometricupdate.com/201302/libya-unveils-biometric-passport>
- Wang, F., ve Chen, Y. (2012). From potential users to actual users: Use of e-government service by Chinese migrant farmer workers. *Government Information Quarterly*, 29, Supplement 1, S98-S111. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.007>
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., ve Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391.
- Wescott, C. (2001). *E-government: enabling Asia-Pacific governments and citizens to do public business differently*. Paper presented at the Proceedings of the First Asia and Pacific Forum on Poverty.
- Wimmer, M., ve Von Bredow, B. (2002). *A holistic approach for providing security solutions in e-government*. Paper presented at the System Sciences, 2002. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on.
- World, M. o., Current, C., Consistent, ve Search. (2017). Libya Map: Maps of World.

Yasin, S. G. (2005). *E-governance and the prospects for Arab applications*. Riyadh: manshurat aljawahir.



EKLER

- Ek 1. Her Paragraf ve Onun Ekseni Toplam Oranı Arasındaki Korelasyon Katsayıları.**
- Ek 2. İnsan Kaynakları Perspektifinden E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engelleri Anketi.**
- Ek 3. Arapça Anket**



Ek 1. Her Paragraf ve Onun Ekseni Toplam Oranı Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Code	Phrases	Correlation coefficient	p value
	1 - Organizasyonlu Engeller		
q1-1	E-devlete geçiş için uygun planlama eksikliği.	.592**	0.000
q1-2	Merkezi devlet idareleri.	.563**	0.000
q1-3	E-devletin uygulanması için gelecek vizyonunun belirsizliği.	.657**	0.000
q1-4	E-devlet ile ilgili hedeflerin belirlenmesinde personelin yetersiz katılımı.	.600**	0.000
q1-5	E-devlette kuruluşlara özel bir bölümün olmaması.	.664**	0.000
q1-6	E-devletin uygulanma politikasının Eğitim ve Yüksek Öğretim Bakanlığının desteğinin zayıflığı.	.605**	0.000
q1-7	Rutin idari prosedürler e-devlete dönüşüm sürecini geciktirir.	.574**	0.000
q1-8	E-devlet uygulamaları için mevzuat eksikliği.	.540**	0.000
q1-9	E-devlet uygulamasının öneminin farkında olma eksikliği.	.428**	0.000
	2- Finansal Engeller		
Code	Items	Correlation coefficient	p value
q2-1	Finansal yetersizlik, e-devleti uygulamak demektir.	.695**	0.000
q2-2	Elektronik yazılımın yüksek değerli fiyatları.	.599**	0.000
q2-3	E-devlete bilgi koruma sisteminin satın alınması için tahsis edilen bütçelerin zayıflığı.	.780**	0.000
q2-4	Bilgisayar programlarının geliştirilmesi için belirli bütçenin zayıflığı.	.790**	0.000
q2-5	E-devlet alanında çalışanlar için eğitim programları için kaynak sıkıntısı.	.759**	0.000
q2-6	Bilgi teknolojileri alanında özel araştırma ve çalışmalar için finansal desteğin eksikliği.	.700**	0.000
q2-7	Elektronik idari işlerde farklı mali teşviklerin kısıtlılığı.	.637**	0.000
q2-8	E-devlet alanında uzman ve uzmanların kullanımı için gerekli finansal desteği sağlama eksikliği.	.681**	0.000

EK 1' nin devamı

1_3	3- Teknik Engeller		
code	Items	Correlation coefficient	p value
q3-1	E-devletin uygulanması için gerekli altyapının zayıflığı.	.282**	0.000
q3-2	Bilgi teknolojisindeki değişim hızına ayak uydurmak zor.	.576**	0.000
q3-3	Entegre doğru veri tabanlarının olmaması.	.460**	0.000
q3-4	Kuruluşlarda mevcut bilgisayarların yeterliliğinin eksikliği.	.718**	0.000
q3-5	Elektronik cihazlar için teknik desteğin zayıflığı.	.663**	0.000
q3-6	Bilgisayar programlarının hızlı gelişimi.	.639**	0.000
q3-7	Yabancı sistem ve programların yerelleştirilmesinin zorluğu.	.752**	0.000
q3-8	Kıtlık, Arapça yazılımları idari işler ile iyi bir uyum sağlar.	.704**	0.000
q3-9	Teknik destek için tedarik edilen bazı donanım şirketlerinden vazgeçin.	.692**	0.000
q3-10	E-devlet uygulama yöntemlerini tanımlamak için kılavuzların yetersizliği.	.628**	0.000
1_4	4- Yasal Engeller		
code	items	Correlation coefficient	p value
q4-1	E-devlet organizasyon mevzuatında korunan bilgilerin gizliliği yoktur.	.684**	0.000
q4-2	Verilerin ve işlemlerin güvenliğini sağlamak için açık kurallar ve yasal politikalar bulunmamaktadır.	.659**	0.000
q4-3	E-devlet kullanıcılarının ve esas olarak vatandaşların güvenliğini ve gizliliğini sağlayan düzenlemelerin eksikliği.	.712**	0.000
q4-4	Ülkede çevrimiçi hizmet düzenlemesi ve mevzuatı bulunmamaktadır.	.605**	0.000
q4-5	Mevcut yasama sürecinin e-devlete yönelik tanımı etkilidir.	-.598**	0.000
q4-6	Elektronik belgelerin imzalanması gibi yeni kavramları kabul etmek için e-devlet sistemini devreye sokar.	-.610**	0.000
q4-7	Elektronik belgelerin imzalanması durumunda kurum tarafından imzalanmış kabul edilir.	-.594**	0.000
q4-8	Organizasyon, elektronik işlemleri sahtekarlıktan ve manipülasyondan korumak için teknikler kullanır.	-.481**	0.000

EK 1' nin devamı

	5- Kullanıma Yönelik Tutum (ATU)		
code	items	Correlation coefficient	p value
q5-1	E-devlet kapısını kullanmak iyi bir fikirdir.	.728**	0.000
q5-2	E-devlet kapısını kullanmak hoş bir fikirdir.	.788**	0.000
q5-3	E-devlet kapısını kullanmak akıllıca bir fikirdir.	.873**	0.000
q5-4	E-devlet kapısını kullanmak olumlu bir fikirdir.	.843**	0.000
q5-5	E-devlet Kapısını kullanmak benim için faydalı.	.838**	0.000
	6- Öz-Yeterlik (SE)		
code	items	Correlation coefficient	p value
q6-1	Daha önce hiç kullanmamış olsam bile, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	.707**	0.000
q6-2	. Bana ne yapacağımı söyleyecek kimse olmasaydı, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirdim.	.652**	0.000
q6-3	Başkasına yardım ederse, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	.604**	0.000
q6-4	Belgeleri çevrimiçi olarak kullanabiliyorsa, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	.727**	0.000
q6-5	Yardım için sadece yerleşik yardım tesisine sahip olsaydım, uygulama e-devletini kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirdim.	.696**	0.000
q6-6	Benzer hizmet almak için benzer bir uygulama e-devleti kullanmış olsaydım, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	.719**	0.000
q6-7	Teknik destek almak için çevrimiçi kuruluşla etkileşimde bulunabiliyorsa, uygulama e-devletini kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	.721**	0.000
	7- Kişisel Değerler (PV)		
code	items	Correlation coefficient	p value
q7-1	Yeni fikirler düşünmek ve yaratıcı olmak onun için önemlidir. Bir şeyi kendi özgün yolunda yapmayı sever.	.563**	0.000
q7-2	Güvenli çevrede yaşaması önemlidir. Güvenliğini tehlikeye atabilecek hiçbir şeyden kaçınıyor.	.563**	0.000

EK 1' nin devamı

q7-3	Hayatta birçok farklı şey yapmanın önemli olduğunu düşünüyor. Her zaman denemek için yeni şeyler arar.	.618**	0.000
q7-4	Sahip olduklarından daha fazlasını istememenin önemli olduğunu düşünüyor. İnsanların sahip olduklarından tatmin olması gerektiğine inanıyor.	.526**	0.000
q7-5	Ne yaptığıyla ilgili kendi kararlarını vermesi önemlidir. Kendisi için faaliyetlerini planlamak ve seçmek için özgür olmayı sever	.621**	0.000
q7-6	Onun ülkesinin güvende olması çok önemli. Devletin içten ve dışından tehditlere karşı izlenmesi gerektiğini düşünüyor.	.627**	0.000
q7-7	Risk almayı sever. O daima macera arar.	.472**	0.000
q7-8	Dini inanç onun için önemlidir. Dinin gerektirdiği şeyi yapmak için çok uğraşır.	.595**	0.000
q7-9	Her şeyin düzenli ve temiz olması önemlidir. Gerçekten bir şeylerin dağınık olmasını sevmez.	.646**	0.000
q7-10	Şeylere ilgi duymanın önemli olduğunu düşünüyor. Meraklı olmayı ve her tür şeyi anlamaya çalışmayı sever.	.604**	0.000
8- Bir Kullanıcı Memnuniyeti (US)			
	Items	Correlation coefficient	p value
q8-1	E-devlet beklentilerimi karşıladı	.831**	0.000
q8-2	E-devlet uygulamaları verimlidir.	.884**	0.000
q8-3	E-devlet uygulamaları etkili kabul edildi.	.847**	0.000
q8-4	Ofisi ziyaret etmek yerine, e-devlet uygulamalarını kullanmaları için arkadaşlarıma tavsiye edeceğim.	.521**	0.000
q8-5	Genel olarak mevcut e-devlet uygulamalarından memnun kaldım.	.841**	0.000

Ek 2. İnsan Kaynakları Perspektifinden E-Devlet Uygulamasının Önündeki Engelleri Anketi

Bu çalışmaya katılmak için zaman ayırdığınız için çok teşekkür ederim. Bu anketin temel amacı, Türkiye Kastamonu Üniversitesi'nde doktora çalışmamın odak noktaları olan İnsan Kaynakları perspektifinden Libya eyaletindeki e-devlet uygulamasının önündeki engelleri değerlendirmektir.

Bu anketin tamamlanması yaklaşık 10-15 dakika sürecektir. Veriler, araştırmacı, literatür taraması ve Libya hükümet kuruluşlarının ve e-devlet sistemlerini geliştiren özel sektör şirketlerinin durumu için yararlı bilgiler sağlayacaktır.

Hiçbir kişisel bilgi veya IP adresi toplanmayacağından katılımcılar anonim kalacaktır. Ayrıca, bu ankette toplanan bilgiler gizli kalacaktır ve sadece toplu bir biçimde rapor edilecektir. Katılım kesinlikle gönüllüdür ve istediğiniz zaman çekmeyi seçebilirsiniz. Anketin tamamlanması ve sunulması, bu çalışmaya katılma isteğinizi gösterecektir. Ek bilgi veya sorularınız varsa, lütfen aşağıdaki iletişim bilgilerinden biriyle bana ulaşın. Tekrar teşekkürler sunuyorum ve iş birliğinizi takdir ediyorum.

Abdulgula Albashir LUSTA

Doktora Araştırmacısı

Kastamonu Üniversitesi, Türkiye

E-posta 1: alusta@ogr.kastamonu.edu.tr

E-posta 2: almorsl16@gmail.com

*Gereklidir

E-Devletin Tanımı

E-devletin tanımı, devlet kurumları, vatandaşlar ve işletmeler gibi diğer paydaşlara hükümeti destekleyen ve basitleştiren radikal bir değişim ve stratejik bir araç olarak tanımlanmıştır.

Pratik konsepti göstermek için, Libya'da e-devlet için bazı hizmetler vardır: (Ulusal numara sistemi, pasaport rezervasyon prosedürleri, sivil kayıt sistemi, misyon yönetim sistemi, bankacılık hizmetleri, Libya Posta)

Ankete ilişkin kurallar:

1. Bu anket, Türkiye Cumhuriyeti'nde eğitim gören öğrenciler içindir.
2. Kırmızı yıldız görüntülendiğinde, kullanabileceğiniz seçeneklerden birini seçmelisiniz.
3. Sonraki, sonraki sayfaya geçme anlamına gelir.
4. Anket satırını büyütmek için, tarayıcı yakınlaştırmasını ve 100 ile 150 arasında yakınlaştırma özelliğine ayarlayın.

EK 2' nin devamı

1. soruya geç.

Bölüm 1. Demografik Bilgiler

1. 1- Cinsiyet *

Sadece bir oval işaretleyin.

☐

Erkek

☐

Kadın

2. 2- Yaş *

Sadece bir oval işaretleyin.

☐

18 - 24

☐

25 - 29

☐

30 - 44

☐

45 - 54

☐

55 to up

3. 3 - Meslek *

Sadece bir oval işaretleyin.

☐

Öğrenci

☐

Fakülte

☐

Üyesi Memur

☐

Hiçbiri

4. 4 - Derece *

Sadece bir oval işaretleyin.

☐

Diploma

☐

Lisans

☐

Yüksek Lisans

5. 5 - Bilgisayar kullanma deneyiminizi en iyi nasıl tanımlarsınız? *

Sadece bir oval işaretleyin.

☐

Çok Zayıf

☐

Başlangıç

☐

Orta

☐

İleri

6. 6 - İnterneti kullanma deneyiminizi en iyi nasıl tanımlarsınız? *

Sadece bir oval işaretleyin.

☐

Çok Zayıf

☐

Başlangıç

☐

Orta

☐

İleri

EK 2' nin devamı

7. soruya geç.

Bölüm 2: E-Devletin Engelleri

Burada e-devletin uygulanmasının önündeki engelleri açıklıyoruz. Lütfen her bir açıklamayı okuyun ve her bir alanın ne kadarını düşünün ve aşağıdaki ölçeğe göre fikrinize en uygun numarayı seçin:

1 = Kesinlikle katılmıyorum. 2 = katılmıyorum. 3 = Nötr. 4 = Katılıyorum. 5 = Kesinlikle Katılıyorum.

7. 1- Organizasyonlu Engeller *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılıyorum	Nötr	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1- E-devlete geçiş için uygun planlama eksikliği.	☐	☐	☐	☐	☐
2- Merkezi devlet idareleri.	☐	☐	☐	☐	☐
3- E-devletin uygulanması için gelecek vizyonunun belirsizliği.	☐	☐	☐	☐	☐
4- E-devlet ile ilgili hedeflerin belirlenmesinde personelin yetersiz katılımı	☐	☐	☐	☐	☐
5- E-devlette kuruluşlara özel bir bölümün olmaması.	☐	☐	☐	☐	☐
6- E-devletin uygulanma politikasının Eğitim ve Yüksek Öğretim Bakanlığının desteğinin zayıflığı.	☐	☐	☐	☐	☐
7- Rutin idari prosedürler e-devlete dönüşüm sürecini geciktirir.	☐	☐	☐	☐	☐
8- E-devlet uygulamaları için mevzuat eksikliği.	☐	☐	☐	☐	☐
9- E-devlet uygulamasının öneminin farkında olma eksikliği.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2' nin devamı

8. 2- Finansal Engeller *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Nötr	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1- Finansal yetersizlik, e-devleti uygulamak demektir.	☐	☐	☐	☐	☐
2- Elektronik yazılımın yüksek değerli fiyatları.	☐	☐	☐	☐	☐
3- E-devlete bilgi koruma sisteminin satın alınması için tahsis edilen bütçelerin yarıflığı.	☐	☐	☐	☐	☐
4- Bilgisayar programlarının geliştirilmesi için belirli bütçenin yarıflığı.	☐	☐	☐	☐	☐
5- E-devlet alanında çalışanlar için eğitim programları için kaynak sıkıntısı.	☐	☐	☐	☐	☐
6- Bilgi teknolojileri alanında özel araştırma ve çalışmalar için finansal desteğin eksikliği.	☐	☐	☐	☐	☐
7- Elektronik idari işlerde farklı mali teşviklerin kısıtlılığı.	☐	☐	☐	☐	☐
8- E-devlet alanında uzman ve uzmanların kullanımı için gerekli finansal desteği sağlama eksikliği.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2' nin devamı

9. 3- Teknik Engeller *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesirlikle Kabuliyorum	Kabuliyorum	Ne de Kabuliyorum	Kesirlikle Kabuliyorum
1- E-devletin uygulanması için gerekli altyapının zayıflığı.	☐	☐	☐	☐
2- Bilgi teknolojisindeki değişim hızına ayak uydurmak zor.	☐	☐	☐	☐
3- Entegre doğru veri tabanlarının olmaması.	☐	☐	☐	☐
4- Kuruluşlarda mevcut bilgisayarların yeterliliğinin eksikliği.	☐	☐	☐	☐
5- Elektronik cihazlar için teknik desteğin zayıflığı.	☐	☐	☐	☐
6- Bilgisayar programlarının hızlı gelişimi.	☐	☐	☐	☐
7- Yabancı sistem ve programların yerleştirilmesinin zorluğu.	☐	☐	☐	☐
8- Kıtık, Arapça yazılımları idari işler ile iyi bir uyum sağlar.	☐	☐	☐	☐
9- Teknik destek için tedarik edilen bazı donanım şirketlerinden vazgeçin.	☐	☐	☐	☐
10- E-devlet uygulama yöntemlerini tanımlamak için kılavuzların yetersizliği.	☐	☐	☐	☐

EK 2' nin devamı

10. 4- Yasal Engeller *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesirlikle Kabuliyorum	Kabuliyorum	Ne de Kabuliyorum	Kabuliyorum	Kesirlikle Kabuliyorum
1- E-devlet organizasyon mevzuatında korunan bilgilerin gizliliği yoktur.	☐	☐	☐	☐	☐
2- Verilerin ve işlemlerin güvenliğini sağlamak için açık kurallar ve yasal politikalar bulunmamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
3- E-devlet kullanıcılarının ve esas olarak vatandaşların güvenliğini ve gizliliğini sağlayan düzenlemelerin eksikliği.	☐	☐	☐	☐	☐
4- Ülkede çevrimiçi hizmet düzenlemesi ve mevzuatı bulunmamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
5- Mevcut yasama sürecinin e-devlete yönelik tanımı etkilidir.	☐	☐	☐	☐	☐
6- Elektronik belgelerin imzalanması gibi yeni kavramları kabul etmek için e-devlet sistemini devreye sokar.	☐	☐	☐	☐	☐
7- Elektronik belgelerin imzalanması durumunda kurum tarafından imzalanmış kabul edilir.	☐	☐	☐	☐	☐
8- Organizasyon, elektronik işlemleri sahtekarlıktan ve manipülasyondan korumak için teknikler kullanır.	☐	☐	☐	☐	☐

11. soruya geç.

Bölüm 3: İnsan Kaynaklarının Özellikleri

Burada kısaca bazı insanları tarif ediyoruz. Lütfen her bir açıklamayı okuyun ve her bireyin ne kadar ya da sizin gibi olmadığını düşünün. Açıklamadaki kişinin ne kadar olduğunu gösteren sağdaki daire'yi işaretleyin:

11. 3- Kullanıma Yönelik Tutum (ATT) *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesirlikle Kabuliyorum	Kabuliyorum	Ne de Kabuliyorum	Kabuliyorum	Kesirlikle Kabuliyorum
1. E-devlet kapısını kullanmak iyi bir fikirdir	☐	☐	☐	☐	☐
2. E-devlet kapısını kullanmak hoş bir fikirdir	☐	☐	☐	☐	☐
3. E-devlet kapısını kullanmak akıllıca bir fikirdir	☐	☐	☐	☐	☐
4. E-devlet kapısını kullanmak olumlu bir fikirdir	☐	☐	☐	☐	☐
5. E-devlet Kapısını kullanmak benim için faydalı	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2' nin devamı

12. 2 - Öz-Yeterlik (SE) *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesinlikle Kabuliyorum	Kabuliyorum	Ne kabuliyorum ne de Kabuliyorum	Kabuliyorum	Kesinlikle Kabuliyorum
1. Daha önce hiç kullanmamış olsam bile, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Bana ne yapacağımı söyleyecek kimse olmasaydı, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirdim.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Başkasına yardım ederse, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Belgeleri çevrimiçi olarak kullanabiliyorsa, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Yardım için sadece yerleşik yardım tesisine sahip olsaydım, uygulama e-devletini kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirdim.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Benzer hizmet almak için benzer bir uygulama e-devleti kullanmış olsaydım, e-devlet uygulamasını kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Teknik destek almak için çevrimiçi kuruluşla etkileşimde bulunabiliyorsam, uygulama e-devletini kullanarak hizmeti almayı tamamlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2' nin devamı

13. 1 - Kişisel Değerler (PV) - Erkek Versiyonu *

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Bana çok benziyor	Benim gibi	Bazıları- benim gibi	Benim gibi değil	Kesinlikle benim gibi değil
1. Yeni fikirler düşünmek ve yaratıcı olmak onun için önemlidir. Bir şeyi kendi özgün yolunda yapmayı sever.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Güvenli çevrede yaşaması önemlidir. Güvenliğini tehlikeye atabilecek hiçbir şeyden kaçınıyor.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Hayatta birçok farklı şey yapmanın önemli olduğunu düşünüyor. Her zaman denemek için yeni şeyler arar.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sahip olduklarından daha fazlasını istememenin önemli olduğunu düşünüyor. İnsanların sahip olduklarından tatmin olması gerektiğine inanıyor.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ne yaptığıyla ilgili kendi kararlarını vermesi önemlidir. Kendisi için faaliyetlerini planlamak ve seçmek için özgür olmayı sever.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Onun ülkesinin güvende olması çok önemli. Devletin içten ve dışından tehditlere karşı izlenmesi gerektiğini düşünüyor.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Risk almayı sever. O daima macera arar.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Dini inanç onun için önemlidir. Dinin gerektirdiği şeyi yapmak için çok uğraşır.	☐	☐	☐	☐	☐
9. Her şeyin düzenli ve temiz olması önemlidir. Gerçekten bir şeylerin dağınık olmasını sevmez.	☐	☐	☐	☐	☐
10. Şeylere ilgi duymanın önemli olduğunu düşünüyor. Meraklı olmayı ve her tür şeyi anlamaya çalışmayı sever.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2' nin devamı

14. 4 - Bir Kullanıcı Memnuniyeti (US)*

Satır başına sadece bir oval işaretleyin.

	Kesinlikle Kabiliyorum	Kabiliyorum	Ne kabiliyorum ne de kabiliyorum	Kabiliyorum	Kesinlikle Kabiliyorum
1. E-devlet beklentilerimi karşıladı	☐	☐	☐	☐	☐
2. E-devlet uygulamaları verimlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
3. E-devlet uygulamaları etkili kabul edildi.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ofisi ziyaret etmek yerine, e-devlet uygulamalarını kullanmaları için arkadaşlarıma tavsiye edeceğim.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Genel olarak mevcut e-devlet uygulamalarından memnun kaldım.	☐	☐	☐	☐	☐

Ek 3. Arapça Anket

استبيان حول العلاقة بين خصائص الموارد البشرية و معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية .

عزيزي الطالب / الطالبة في الجمهورية التركية / السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في البداية أود أن أشكرك لإعطاء جزء من وقتك لتعبئة هذا الاستبيان ، وإن الغرض من هذا الاستبيان هو تقييم العلاقة بين خصائص الموارد البشرية و معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية وذلك من وجهة نظر المستخدم ، وتعد هذه الدراسة جزء مهم من بحثي بمرحلة الدكتوراه في جامعة كاستامونا بالجمهورية التركية .

تستغرق تعبئة هذا الاستبيان 10-15 دقيقة تقريباً، وستكون البيانات المنخلة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للباحث، والدراسات التي تخص الحكومة الإلكترونية وأيضاً الجهات الحكومية و مؤسسات القطاع الخاص المهتمة بتطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية. وستبقى هوية المشاركين غير معروفة حيث أنه لن يتم جمع أي بيانات شخصية أو عناوين IP ، و ستحفظ جميع البيانات بشكل آمن و سيتم عرضها بشكل إجمالي فقط ، وتعتبر المشاركة في هذه الدراسة اختيارية وإكمال وتسليم هذا الاستبيان رغبة منك للمشاركة في هذه الدراسة. وفي حالة وجود أي استفسارات لديك أرجو التواصل معي على أي من عناوين الاتصال الموضحة أدناه
أشكر لك مقدماً تعاونك لإنتاج هذه الدراسة وتقبل خالص التقدير والاحترام.....
والسلام عليكم،

الباحث/ عبدالموئى البشير الاسطى

جامعة كاستامونا – تركيا

بريد إلكتروني 1 : alusta@ogr.kastamonu.edu.tr

بريد إلكتروني 2 : almorsl16@gmail.com

Required*

مفهوم الحكومة الالكترونية

الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت والاتصالات ، فإن الحكومة الإلكترونية تسعى من خلال نموذجها الجديد أن تساهم في رفد الاقتصاد الوطني وتحسين صورة البلد بشكل عام بالإضافة إلى خدمة العنصر الأهم في المجتمع ألا وهو المواطن.

لتوضيح المفهوم العملي يوجد بعض الخدمات للحكومة الالكترونية في ليبيا و المتمثلة في : (منظومة الرقم الوطني - اجراءات الحجز واستخراج جواز السفر - منظومة السجل المدني - منظومة ادارة البعثات - الخدمات المصرفية – بريد ليبيا)

ارشادات حول الاستبيان

- 1- هذا الاستبيان يخص الطلبة الليبيين الدارسين بالجمهورية التركية .
- 2- عند ظهور علامة النجمة الحمراء تعني يجب ان تقوم بتحديد احدى الاختيارات المتاحة امامك .
- 3- تعني (Next) الانتقال الى الصفحة التالية .
- 4- لتكبير خط الاستبيان , يطلب استخدام خاصية التكبير المتصفح و التعديل من 100 الى 150 zoom.

.Skip to question 1

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية

1.1- الجنس *

.Mark only one oval

ذكر ☐

انثى ☐

EK 3' nin devamı

2.2 - العمر *

.Mark only one oval

18 الى 24 ☐25 الى 29 ☐30 الى 44 ☐45 الى 54 ☐55 فما فوق ☐

3.3 - المهنة *

.Mark only one oval

طالب ☐عضو هيئة تدريس ☐موظف ☐غير ذلك ☐

4.4 - المستوى التعليمي *

.Mark only one oval

الثانوي ☐بكالوريوس / دبلوم عالي ☐ماجستير ☐

5.5 - أي من المستويات التالية هي أقرب الى وصف خبرتك في استخدام الكمبيوتر؟ *

.Mark only one oval

استخدامي للكمبيوتر ضعيف جدا ☐مبتدى ☐متوسط ☐متقدم ☐

6.6 - أي من المستويات التالية هي أقرب الى وصف خبرتك في استخدام الإنترنت؟ *

.Mark only one oval

استخدامي للإنترنت ضعيف جدا ☐مبتدى ☐متوسط ☐متقدم ☐

.Skip to question :

لجزء الثاني: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

ن ما يلي بعض المعوقات التي قد تعيق تطبيق الحكومة الالكترونية ، ندعوك للتمنن في هذه المعوقات وتحديد درجة قياسها .

EK 3' nin devamı

7. 1 - المعوقات التنظيمية *

.Mark only one oval per row

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
☐	☐	☐	☐	☐	الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية
☐	☐	☐	☐	☐	المركزية في إدارات الدولة.
☐	☐	☐	☐	☐	غموض الرؤية المستقبلية في وضع الأهداف المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.
☐	☐	☐	☐	☐	ضعف مشاركة الموظفين في وضع الأهداف المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.
☐	☐	☐	☐	☐	الافتقار إلى قسم خاص بالحكومة الإلكترونية في المنظمات.
☐	☐	☐	☐	☐	ضعف دعم وزارة التربية والتعليم لسياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية.
☐	☐	☐	☐	☐	روتينية الإجراءات الإدارية تؤخر عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية .
☐	☐	☐	☐	☐	نقص التشريعات اللازمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
☐	☐	☐	☐	☐	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

8. 2 - المعوقات التقنية *

.Mark only one oval per row

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
☐	☐	☐	☐	☐	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية .
☐	☐	☐	☐	☐	صعوبة مسايرة سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات.
☐	☐	☐	☐	☐	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة متكاملة .
☐	☐	☐	☐	☐	قلة عدد أجهزة الحاسوب لدى المنظمات.
☐	☐	☐	☐	☐	ضعف الدعم الفني للأجهزة الإلكترونية .
☐	☐	☐	☐	☐	سرعة تطور برامج الحاسب الآلي.
☐	☐	☐	☐	☐	صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية.
☐	☐	☐	☐	☐	ندرة توفر برمجيات باللغة العربية الجيدة لتتناسب مع العمل الإداري.
☐	☐	☐	☐	☐	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.
☐	☐	☐	☐	☐	نقص الأداة لوصف طرق تطبيق الحكومة الإلكترونية.

EK 3' nin devamı

9. 3 - المعوقات المالية *

Mark only one oval per row

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

10. 4 - المعوقات القانونية *

Mark only one oval per row

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Skip to question 11

الجزء الثالث : خصائص الموارد البشرية :

في ما يلي أوصاف لأشخاص مختلفين. ندعوك للعثور في هؤلاء الأشخاص ثم لثري إلى أي حد كل شخص يتطابق أو لا يتطابق معك. وفق درجة القياس المحددة.

EK 3' nin devamı

11. 1 - الكفاءة الذاتية (Self-Efficacy) *

.Mark only one oval per row

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
☐	☐	☐	☐	☐	1. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية حتى لو لم يسبق لي ان استخدمتها من قبل.
☐	☐	☐	☐	☐	2. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية حتى لو لم يكن هناك شخص ما يقربني بخبرتي ماذا يجب علي ان افعل .
☐	☐	☐	☐	☐	3. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية اذا كان هناك شخص قد ساعدني لأبدأ في الاستخدام.
☐	☐	☐	☐	☐	4. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية اذا توفر دليل ارشادات المستخدم (user guide) على موقع البوابة.
☐	☐	☐	☐	☐	5. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية اذا توفر وسيلة المساعدة المنمجة (built-in help) والمزودة من داخل الموقع.
☐	☐	☐	☐	☐	6. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية اذا كنت قد استخدمت بوابة حكومية أخرى من قبل لتلقي خدمات مشابهة.
☐	☐	☐	☐	☐	7. أستطيع اكمال تلقي الخدمة مستخدماً تطبيقات الحكومة الالكترونية اذا استطعت التواصل مع الجهة الحكومية عبر البوابة للحصول على الدعم الفني (Technical Support).

12. 2 - الموقف تجاه الاستخدام *

.Mark only one oval per row

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
☐	☐	☐	☐	☐	1. استخدام بوابة الحكومة الالكترونية هي فكرة جيدة.
☐	☐	☐	☐	☐	2. استخدام بوابة الحكومة الالكترونية هي تجربة ممتعة.
☐	☐	☐	☐	☐	3. استخدام بوابة الحكومة الالكترونية هي فكرة حكيمة.
☐	☐	☐	☐	☐	4. استخدام بوابة الحكومة الالكترونية هي فكرة ايجابية.
☐	☐	☐	☐	☐	5. استخدام بوابة الحكومة الالكترونية فيه منفعة لي.

EK 3' nin devamı

3.13 - القيم الشخصية *

Mark only one oval per row

أبدا لا يتشابه معى	لا يتشابه معى	يتشابه معى بصورة كافية	يتشابه معى	يتشابه معى كثيرا
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

4.14 - رضا المستخدم (Satisfaction) *

Mark only one oval per row

راضى بشده	راضى	محايد	غير راضى	غير راضى بشده
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

ÖZGEÇMİŞ

Ad, Soyad : Abdulmula Albashir LUSTA
 Doğum Tarihi ve Doğum Yeri : 28.09.1970 Tripoli-Libya
 Medeni Hali : Evli
 Yabancı Dil : İngilizce
 E-mail : almorsl16@gmail.com



Eğitim

Lise : İdari ve Mali Araştırmalar (1989).
 Lisans : İşletme Yönetimi (1997).
 Yüksek Lisans : İdari Bilimler (Yan Dal: İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi ve Elektronik Yönetimde Aktifleştirilmesi (2009)).

İş Deneyimi

İş Yeri : Tripoli (Trablus) Üniversitesi (1989-2010).
 İş Yeri : Yüksek Öğretim Bakanlığı Burslar Yönetimi Birimi (2010-devam ediyor).

Yayınlar

1. Abdulmula, A. L., ve Yasar, A. (2017). The Five Models for E-Government Publish paper in *International Journal*, 3(2), 87-93.
2. Nagmi, M. A., Abdulmula, L., ve Mousbah, A. (2017). The Impact of Electronic Commerce on Libya's Economic Growth. *International Journal of Research in Commerce and Management*, 8(4), 62-66.
3. Abdulmula, A. L ve Nagmi, M. A (2017). The Effect of Information and Communication Technology on Economic Growth, Published by IIRBEM in current issue September-October 2017.