Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Sciences

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 7, Sayı: 44, Şubat 2020, s. 645-663

ISSN: 2149-0821 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/SOBIDER>.

Sevilay BOSTANCI

Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Gayrimenkul Geliştirme ve Yönetimi Anabilim
Dalı, svlybstnc@gmail.com

ANKARA’DA ŞEHİRÇİ TOPLU TAŞIMADA EGO CEP’TE UYGULAMASINDAN MEMNUNİYET DÜZEYİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Özet

Otobüs Hatları Bilgilendirme Sistemi (EGO CEP’TE) uygulaması Türkiye’de ilk kez Ankara’da gerçekleştirilen bir projedir. Akıllı Telefonları kullananların sayısının her geçen gün artması ile Mobil uygulamaların sayısı ve kullanımı da artmaktadır. Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü tarafından, Ankara’da Akıllı Telefonlarında (Android ve iPhone Sistemlerde) ve tabletlerde (iPad vb.) kullanılabilinecek bir Mobil uygulama gerçekleştirmiştir. Uygulama; Mobil ortamda, EGO Otobüs Hatları ile ilgili tüm ihtiyaç duyulabilecek bilgilere kolayca ulaşmayı sağlamaktadır.

Çalışmanın amacı Ankara’da şehir içi toplu taşıma hizmetlerinde EGO CEP’TE uygulamasını kullanan Ankara’da yaşayan yerel halkın memnun olup olmadığının araştırılmasıdır. Çalışma kapsamında Ankara’da Yenimahalle ilçesinde yaşayan 101 kişi ile anket çalışması yapılmıştır. EGO CEP’TE memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla SPSS programında çeşitli analizler ve değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm giriş bölümünden oluşmaktadır. İkinci bölümde, problemin tanımı, amaç ve hipotezi, yöntemi, kapsamı, literatür özeti ve çalışmanın örnekleminin tanımından oluşmaktadır. Üçüncü bölümde anket sonuçları ve SPSS programında yapılan analiz ve yorumuna değinilmiştir. Dördüncü bölümde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

Anahtar kelimeler: EGO CEP’TE, EGO Genel Müdürlüğü, şehir içi toplu taşıma

EVALUATION OF URBAN PUBLIC TRANSPORTATION LEVEL WITH EGO MOBILE APPLICATION IN ANKARA

Abstract

Bus lines information system (ego mobile) application is a project carried out for the first time in Ankara, Turkey. As the number of people using smart phones increases day by day, with the increase of mobile applications, the number and usage of mobile applications increase. An application that can be used on smartphones and tablets in Ankara has been developed by Ankara Metropolitan Municipality EGO General Directorate. The application provides easy access to all necessary information about EGO bus lines in a mobile platform.

The aim of the study is investigate satified level of people which are local people and also using the ego cepte application in urban public transportation services in Ankara. In the Study 101 people living in Yenimahalle district of Ankara were surveyed. Various analyzes and evaluations were made in the spss program to measure the level of satisfaction in Ego CEP. The study consists of four chapters. The first part including the introduction, the second part is the definition of the problem, the purpose and the hypothesis, the method, the scope, the literature summary and the definition of the sample of the study. In the third section, the results of the survey and the analysis and interpretation made in the spss program are mentioned. In the fourth section, results and suggestions are included.

Key Words: EGO CEP'TE, EGO General Directorate, urban public transport

GİRİŞ

EGO Genel Müdürlüğü, geçmişte Başkent Ankara'ya elektrik, havagazı ve otobüs işletmeciliği bugün ise metro, hafif raylı ulaşım sistemleri, teleferik ve otobüs işletmeciliğiyle şehir içi ulaşımında öncü kimliğe sahip bir kuruluştur (Stratejik Plan).

Otobüs Hatları Bilgilendirme Sistemi (EGO CEP'TE) uygulaması EGO Genel Müdürlüğü tarafından yapılan bir yazılımdır. Ankara'da yaşayan vatandaşlar otobüs yiduraklarında otobüs beklemek istememektedir. Bu sebeple EGO Genel Müdürlüğü; "Durakta Beklemeye Son" sloganı ile Türkiye'de ilk defa uyguladığı "EGO CEP'TE" Şehir İçi Toplu Ulaşım Bilgi Sistemini hazırlamıştır. EGO CEP'TE ile toplu taşıma araçlarını kullanacak olan vatandaşlar hem mobil hem de web ortamında, bulunduğu konuma en yakın durağı tespit edebilmektedir. Durak numarasını girerek, bu duraktan geçen hatları, otobüsleri ve bu otobüslerin durağa gelme zamanını çevrimiçi (on-line) olarak öğrenmektedirler. EGO CEP'TE ile insanların evlerinden, işyerinden, okulundan veya bulundukları herhangi bir noktadan otobüsün ne zaman durağa geleceğini öğrenebilmekte ve zaman kaybı olmaksızın ulaşımını sağlamaktadır. Böylece EGO CEP'TE ile Ankara'daki tüm duraklar akıllı durak haline gelmiştir. Akıllı telefona sahip olmayanlar ise, internete girilebilen telefonlarla veya evlerindeki ve işyerlerindeki bilgisayarlarla sisteme girebilmektedir.

EGO CEP'TE uygulaması Ankara'da günde 452.163 yolcu tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. Bu uygulama 2017 yılında 3 platformda (iPhone, Android, Windows phone) 2.770.327 vatandaş tarafından cep telefonlarına indirilmiştir.

EGO CEP'TE ile Adres Ara, Durak Nerede? Nasıl Giderim? Önemli Yerler, Favorilerim, Alarm Kurma, Ankara Kart İşlemleri, Duyuru ve Bildirimler, Sorun Bildir ve Kameralar gibi işlemler de rahat bir şekilde yapılabilmektedir. Ayrıca gelen otobüsün türü (solo veya körüklü), engelli kullanımına uygun olup olmadığı, otobüsün doluluk durumu, yolcu kapasitesi, modeli, hızı gibi otobüsler hakkında ayrıntılı bilgiler verilmektedir.

Ayrıca, Ankara Kart'taki bakiyelerini görmeleri için EGO CEP'TE Android uygulaması güncellenmesi ile Bakiye Sorgulama bölümü bulunmaktadır. Kartın üzerindeki 16 haneli kart numarası ile kalan bakiye sorgulanabilmektedir (EGO 2017).

Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü, 'EGO CEP'TE projesi ile Dünya Toplu Taşımacılar Birliği'nin (UITP) Dünya Toplu Taşımacılar Birliği'nce 8-10 Haziran tarihleri arasında Milano'da düzenlediği organizasyonda uluslararası alanda ödül almıştır. Uygulama, 40 ülkeden katılan 200 proje arasında 'Akıllı Ulaşım ve Entegre Teknolojileri' alanında birincilik ödülü almıştır. Ayrıca Akıllı Ulaşım Sistemi EGO CEP'TE projesi, Dünya E-Devletler Organizasyonu (WeGo) yarışmasından "En umut vaat eden e-devlet ödülü" almıştır.

Problemin Tanımı

EGO CEP'TE uygulamasından Ankara'daki şehir içi yolculukta memnuniyet oranı nedir?

Daha çok kim kullanmaktadır? Çalışan kesimi, çalışmayan kesimi?

Hangi gelir ve eğitim düzeyinde insanlar daha çok kullanmaktadır?

Çalışmanın Amacı ve Hipotez

Bu çalışmanın amacı Ankara'da kent içi toplu taşımada kullanılan EGO CEP'TE uygulamasından toplu taşımayı kullanan insanların memnuniyetinin ölçmektir. Aynı zaman da EGO CEP'TE uygulamasını kullanan yolcuların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir, kamu veya özel sektör faktörleri açısından değerlendirmektir. Hangi kesimin daha çok kullandığını veya kullanmadığını tespit etmektir.

Hipotez

1-EGO CEP'TE uygulaması Ankara'da toplu taşıma sisteminde etkin olarak kullanılmaktadır.

2- Ankara'da EGO CEP'TE hizmetinden memnuniyet düzeyi yüksektir.

Çalışmanın Yöntemi

Bu araştırmanın bilgi kaynakları, EGO Genel Müdürlüğü'nden alınan veriler, Daire Başkanlıklarından alınan veriler, Mavi masadan alınan veriler, EGO Genel Müdürlüğü birimlerinde yapılan sözlü görüşmeler, anket uygulaması ve kısıtlı olsa literatür taramasından oluşmaktadır.

Çalışmanın Kapsamı

Çalışmada Ankara'da Yenimahalle ilçesinde yaşayan 101 kişi ile anket çalışması yapılmıştır.

Literatür Özeti

Balcı (2016) *Bilgi Toplamlarında E-Devlet süreci: EGO CEPTE Örneği* isimli yüksek lisans tezi kapsamında; E-Devlet anlayışını temsil eden tanımlamalarda bulunarak E-Devlet sürecindeki özellikler işletme ve kurumlarda bilgi alışverişi yapılarak vatandaşın çok geniş bir alanda ve hızlı bir şekilde ihtiyaçlarını karşılamakta olduğunu, E-Devlet sürecinin Türkiye genelinde hızla gelişmekte olan bilgi çağıının bir bütünü olduğunu saptamıştır. Türkiye ve diğer ülkeleri karşılaştırmıştır. EGO'nun bu kapsamda belediye uygulamalarını değerlendirmiştir. Bireylerin davranışların E-Devlet olmayan firmalarda yaratabileceği karmaşa ve bunun neticelerinin, çalışma hayatını negatif yönde etkileyebileceği düşünüldüğünde, toplumu oluşturan bireylerin E-Devlet konularına oldukça önem vermeleri gerektiğinin üzerinde durmuştur.

Çalışmanın Örneklemi

Çalışmada evren Ankara Yenimahalle ilçesinde yaşayan anket sorularına cevap verebilecek tüm şahıslar şeklinde değerlendirilmiş, örneklem ise Ankara Yenimahalle ilçesinde yaşayan, çeşitli demografik özelliklere sahip araştırmanın amacına uygun 101 kişidir. Örneklem grubunun seçiminde kolayda örnekleme metodu (ulaşılabilen herkesle görüşme) kullanılmıştır. Verileri yüz yüze görüşme ve anket uygulanması şekli ile toplanmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 6 soru sorulmuştur. Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, hangi sektörde çalıştıkları, çalışmama nedenleri, gelir durumu. Katılımcıların memnuniyetlerini belirlemek amacıyla EGO CEPTE hizmetinden memnun musunuz şeklinde soru sorulmuştur. Soruların bir kısmının cevaplandırılmasında 5'li Likert ölçeğinden faydalanılmıştır (1. Hiç memnun değilim, 2. Memnun değilim, 3. Fikrim yok, 4. Memnunum, 5. Çok memnunum. Katılımcılardan soruları bu 5 cevaptan birini vererek cevaplandırmaları istenmiştir.

ANALİZ VE DEĞERLENDİRME

EGO CEP'TE memnuniyet düzeyinin ölçülmesi amacıyla SPSS programında çeşitli analiz ve yorumlar yapılmıştır. Bu bölümde bu analiz ve sonuçları ile değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Tablo 1.Yaş Aralığı Frekans Tablosu

	Frekans	Yaş aralığı %
7-15 yaş aralığı	4	4,0
16-24 yaş aralığı	27	26,7
25-40 yaş aralığı	32	31,7
41-59 yaş aralığı	34	33,7
60 ve üzeri yaş grubu	4	4,0
Toplam	101	100,0

Kaç yaşındasınız sorusuna toplam 101 kişi cevap vermiştir. Araştırmada yaş aralığında en fazla oran %33,7 ile 41 ile 49 yaş aralığıdır. Daha sonra %31,7 oranı ile 25-40 yaş aralığıdır. En az orana sahip yaş aralığı ise, %4 oranla 7-15 yaş aralığı ile 60 ve üzeri yaş aralığıdır (Tablo 1 ve Şekil 1). EGO CEP'TE'yi gençler daha çok kullanmaktadır.

Şekil 1. Yaş Aralığı Grafiği

Tablo 2. Eğitim Düzeyi Frekans Tablosu

	Frekans	Eğitim Düzeyi %
Okul bitirmedi	1	1,0
İlkokul	12	11,9
Lise	25	24,8
Yüksekokul	8	7,9
Üniversite	41	40,6
Yüksek lisans	9	8,9
Doktora	5	5,0
Toplam	101	100,0

Eğitim düzeyi analizinde, birinci sırada %40,6 oranı ile üniversite mezunu, ikinci sırada %24,8 oranı ile lise mezunu gelmektedir. En az oran ise, bir okul bitirmeyen (%1,0) ve doktora (%5,0) mezunudur. EGO CEP'TE'yi üniversite mezunları daha çok kullanmaktadır.

Şekil 2. Eğitim Düzeyi Grafiği

Tablo 3. Cinsiyet Frekans Tablosu

	Frekans	Cinsiyet %
Kadın	56	55,4
Erkek	45	44,6
Toplam	101	100,0

Cinsiyet dağılım yüzdesi incelendiğinde, %55,4 oranı ile kadın ilk sıradadır, ikinci sırada ise %44,6 oranı erkektir. Erkek ve kadın oranı hemen hemen birbirine yakındır. Aralarında çok fark yoktur.

Şekil 3. Cinsiyet Frekans Grafiği

Tablo 4. Herhangi Bir İşte Çalışanların Frekans Tablosu

	Frekans	Bir işte çalışanların %
Evet	68	67,3
Hayır	33	32,7
Toplam	101	100,0

Herhangi bir işte çalışanların oranı %67,3'dir. EGO CEPTE'yi kullananların çoğunlu çalışan kesimdir.

Şekil 4. Bir işte çalışanların oransal grafiği

Tablo 5. Çalışanların çalıştığı sektöre göre dağılımı

	Frekans	Sektörel Dağılım %
Ücretli kamu sektörü	42	41,6
Ücretli özel sektör	18	17,8
Serbest meslek	7	6,9
Çalışmıyor	28	27,7
Toplam	95	94,1
Cevapsız	6	5,9
Toplam	101	100,0
Toplam	101	100,0

Çalışan kesimin sektörel dağılımı incelendiğinde, ilk sırada % 41,6 oranı ile kamu sektöründe çalışanlar gelmektedir. İkinci sırada ise, % 27,7 oranı ile çalışmayan kesim gelmektedir. En az oran ise, % 6,9 ile serbest meslek sahibi gelmektedir. Buradan şu sonuç çıkmaktadır; EGO CEP'TE'yi en kamuda çalışanlar kullanmaktadır.

Şekil 5. Çalışanların çalıştığı sektöre göre dağılım grafiği

Tablo 6. Çalışmayan kesimin oransal dağılımı

	Frekans	Çalışmayanların Oransal dağılım %'si	Geçerli %
Öğrenci	25	24,8	73,5
Emekli	4	4,0	11,8
İş arıyor	3	3,0	8,8
Ev Hanımı	2	2,0	5,9
Toplam	34	33,7	100,0
Cevapsız	67	66,3	
Toplam	101	100,0	

Çalışmayanların dağılımının incelendiğinde, çoğunlukla % 73,5 oran ile öğrenci kesim ilk sırada gelmektedir. Daha sonra %11,8 oranı ile emekli kesim gelmektedir.

Şekil 6. Çalışmayan kesimin oransal dağılımı grafiği

Tablo 7. Gelir Durumu Tablosu

Gelir Aralığı	Frekans	Gelir	
		Durumu %	Geçerli %
1000 TL ve altı	3	3,0	4,2
1001-2000 TL	7	6,9	9,9
2001-3500 TL	33	32,7	46,5
3501-4999 TL	26	25,7	36,6
5000 TL ve üzeri	2	2,0	2,8
Toplam	71	70,3	100,0
Cevapsız	30	29,7	
Toplam	101	100	

Gelir durumu incelendiğinde, geliri 2001 ile 3500 arasında olan oranı %32,7 dir. İlk sırada yer almaktadır.

Şekil 7. Gelir Durumu Grafiği

Tablo 8. EGO CEP'TE kullanma oranı tablosu

	Frekans	EGO CEPTE kullanma %'si	Geçerli %
Evet	79	78,2	78,2
Hayır	22	21,8	21,8
Toplam	101	100,0	100,0

Şekil 8. EGO CEPTE kullanma oranı grafiği

Yapılan anket çalışmasında EGO CEPTE'yi kullananların oranı %78,2'dir. Kullanmayanların oranı ise % 21,8'dir.

Tablo 9. EGO CEP'TE hizmetinden memnuniyet düzeyi tablosu

	Frekans	%	Geçerli %
Hiç memnun değilim	1	1,0	1,0
Memnun değilim	5	5,0	5,0
Fikrim yok	23	22,8	23,0
Memnunum	51	50,5	51,0
Çok memnunum	20	19,8	20,0
Toplam	100	99,0	100,0
Cevapsız	1	1,0	
Toplam	101	100,0	

EGO CEP'TE memnuniyet düzeyi incelendiğinde, Hiç memnun olmayanların oranı %1 iken, genelde EGO CEP'TE hizmetinden %50,5 oranı ile memnuniyet oranı yüksektir.

Şekil 9. EGO CEPTE hizmetinden memnuniyet düzeyi grafiği

Tablo10. EGO CEP'TE'yi Kullanma Süresi Tablosu

	Frekans	%	Geçerli %
1 yıldan daha az	10	9,9	12,5
1 yıldır	11	10,9	13,8
2 yıldır	25	24,8	31,3
3 yıldır	18	17,8	22,5
4 yıldır	12	11,9	15,0
5 yıldır	4	4,0	5,0
Toplam	80	79,2	100,0
Cevapsız	21	20,8	
Toplam	101	100	

Araştırmada EGO CEP'TE'yi kullananların kaç yıldır kullandığı incelendiğinde genellikle 2 ve 3 yıldır kullandıkları sonucu çıkmaktadır.

Şekil 10. EGO CEP'TE'yi kullanma süresi grafiği

Tablo 11. Cinsiyet ile EGO CEP'TE kullanma durumu Ki-Kare tablosu

		EGO CEPTE kullanıyorsunuz			
		Evet	Hayır	Toplam	
Cinsiyet	Kadın	Gözlenen frekans	42	14	56
		Beklenen frekans	43,8	12,2	56,0
		% within cinsiyet	75,0%	25,0%	100,0%
		EGO CEPTE kullanıyorsunuz	53,2%	63,6%	55,4%
		Toplam %	41,6%	13,9%	55,4%
	Erkek	Gözlenen frekans	37	8	45
		Beklenen frekans	35,2	9,8	45,0
		% within cinsiyet	82,2%	17,8%	100,0%
		EGO CEPTE kullanıyorsunuz	46,8%	36,4%	44,6%
		Toplam %	36,6%	7,9%	44,6%
Toplam	Gözlenen frekans	79	22	101	
	Beklenen frekans	79,0	22,0	101,0	
	% within cinsiyet	78,2%	21,8%	100,0%	
	EGO CEPTE kullanıyorsunuz	100,0%	100,0%	100,0%	
	Toplam %	78,2%	21,8%	100,0%	

Tablo 12. Ki- Kare testi tablosu

	Value	Serbestli k derecesi	p değeri	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)	Point Proba bility
Pearson Chi-Square	,764 ^a	1	,382	,470	,265	
Continuity Correction ^b	,399	1	,528			
Likelihood Ratio	,774	1	,379	,470	,265	

Fisher's Exact Test				,470	,265	
Linear-by-Linear Association	,756 ^c	1	,384	,470	,265	,133
N of Valid Cases	101					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,80.

b. Computed only for a 2x2 table

c. The standardized statistic is -,870.

Cinsiyet ile EGO CEPTE kullanma durumu arasında ilişkinin olup olmadığını araştırmak için SPSS programında Ki- Kare testi yapılmıştır. Pearson Chi-Square kullanılmıştır.

H0:Cinsiyet ile EGO CEPTE kullanma durumu arasında ilişki yoktur.

H1:Cinsiyet ile EGO CEPTE kullanma durumu arasında ilişki vardır.

Serbestlik derecesi (df):1'dir. 2*2 tipinde çapraz tablodur. $\alpha=0,05$ ' dir. $P:0,528$ $p>\alpha$

0,528>0,05 olduğu için H0 kabul edilir. Yani cinsiyet ile EGO CEPTE kullanma durumu arasında ilişki yoktur ($p=0,528$).

Gözelere düşen beklenen frekans $5 \leq E_{ij} < 25$ olduğu için Continuity Correcton sonuçları kullanılmıştır.

Tablo 13. Regreasyon tablosu Model Summary

Model	R	R Kare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,153 ^a	,023	-,007	,840

Eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş bağımsız değişkenleri ile EGO CEPTE hizmetinden memnuniyet bağımlı değişkenlerinin arasındaki regresyona bakılmıştır.

R :0,153 değişkenler arasında aynı yönde ilişki vardır.

R Square (R kare) determinasyon katsayısı:0,023 oranında bağımsız değişkenler EGO CEPTE hizmetinden memnuniyeti karşılamaktadır.

Tablo14. Regreasyon tablosu ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Serbestlik derecesi	Ortalama karesi	F	P deperi
Regression	1,629	3	,543	,769	,514 ^b
Residual	67,811	96	,706		
Total	69,440	99			

a. Bağımlı değişken: EGOCEPTehizmetindenmemnunum

b. Predictors: (Constant), Eğitim_düzeğiniz, cinsiyet, Kac_yasindasınız

Model anlamlılık testi

$H_0=\beta_1=\beta_2=\beta_3=0$ (model anlamsız)

$H_1=En$ biri sıfırdan farklıdır.

$F=0,769$ $F_{tablo}=F_{0,05}(3,96)$ pay:3 payda:96 $F_{tablo}=4,5$ $F_{tablo} > F_{hesaplanan}$

H_0 kabul edilir.

660

Tablo15 Regreasyon tablosu Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,307	,393		8,421	,000
cinsiyet	,133	,174	,079	,761	,448
Kac_yasindasınız	,003	,095	,004	,036	,972
Eğitim_düzeğiniz	,079	,064	,131	1,224	,224

Regresyon modeli tahmini

$Y_i=3,307+0,133$ cinsiyet $+0,003$ yaş $+0,079$ eğitim düzeyi

Cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi pozitif çıkmıştır.

Hangi faktörün daha etkili olduğunu bulmak için (Standardized Coefficients) standartlaştırılmış katsayıları bakmak gerekmektedir. En yüksek değer 0,131 ile eğitim

düzeyidir. Eğitim düzeyinden sonra ikinci sırada 0,079 oranı ile cinsiyet yer almaktadır. Eğitim düzeyi en çok etkileyen faktör çıkmıştır.

Katsayıların anlamlılık testi

$p > 0,05$ ise anlamsız

$p < 0,05$ ise anlamlı

cinsiyet $p = 0,448$

yaş $p = 0,972$

eğitim $p = 0,224$

hepsi 0,05 den büyüktür. Anlamsız çıkmıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada EGO CEP'TE uygulamasına ilişkin olarak özel bir değerlendirme çalışma yapılmıştır. Bununla birlikte bu araştırmanın konusu olan EGO CEPTE gibi altyapı oluşturularak kurulmuş sistemleri inceleyen çalışma sayısı yok denecek kadar azdır. Literatürdeki bu noksanlığı gidermek, bundan önce yapılmış çalışmaların taşıdığı sonraki dönem çalışmalarına yol gösterici olmak ve onlara katkıda bulunmak kaygısına paralel bir amaç taşıyan bu çalışmanın modelinin de örnek teşkil edecek bir çalışmaya uygun olması gerekliliği doğrultusunda oluşturulmasına gayret edilmiştir. Ölçek seçiminde ise modele en uygun yapıya sahip ve gerçek durum değerlendirmesini en iyi şekilde yapmaya olanak veren bir ölçeğin oluşturulması amacı gözetilmiştir.

Çalışma kapsamında anket yapılmıştır ve sonuçlar SPSS programında yorumlanmıştır. Sonuçlara göre, kaç yaşındasınız sorusuna toplam 101 kişi cevap vermiştir. Araştırmada yaş aralığında en fazla oran %33,7 ile 41 ile 49 yaş aralığıdır. Daha sonra %31,7 oranı ile 25-40 yaş aralığıdır. En az orana sahip yaş aralığı ise, %4 oranla 7-15 yaş aralığı ile 60 ve üzeri yaş aralığıdır (Tablo 1 ve Şekil 1). Bu veriler sonucunda şu sonuç çıkarılabilir. EGO CEP'TE'yi gençler daha çok kullanmaktadır.

Eğitim düzeyi analizinde, birinci sırada %40,6 oranı ile üniversite mezunu, ikinci sırada % 24,8 oranı ile lise mezunu gelmektedir. En az oran ise, bir okul bitirmeyen (%1,0) ve doktora (%5,0) mezunudur. Bulunan veriler sonucunda EGO CEP'TE'yi üniversite mezunları daha çok kullanmaktadır.

Cinsiyet dağılım yüzdesi incelendiğinde, %55,4 oranı ile kadın ilk sıradadır, ikinci sırada ise %44,6 oranı erkektir. Erkek ve kadın oranı hemen hemen birbirine yakındır. Aralarında çok fark yoktur

Herhangi bir işte çalışanların oranı %67,3'dir. Anket verileri sonucunda, EGO CEP'TE'yi kullananların çoğunlu çalışan kesimdir.

Çalışan kesimin sektörel dağılımı incelendiğinde, ilk sırada % 41,6 oranı ile kamu sektöründe çalışanlar gelmektedir. İkinci sırada ise, % 27,7 oranı ile çalışmayan kesim gelmektedir. En az oran ise, % 6,9 ile serbest meslek sahibi gelmektedir. Buradan şu sonuç çıkmaktadır; EGO CEPTE'yi en kamuda çalışanlar kullanmaktadır.

Çalışmayanların dağılımın incelendiğinde, çoğunlukla % 73,5 oran ile öğrenci kesim ilk sırada gelmektedir. Daha sonra %11,8 oranı ile emekli kesim gelmektedir.

Gelir durumu incelendiğinde, geliri 2001 ile 3500 arasında olan oranı %32,7 dir. İlk sırada yer almaktadır.

Yapılan anket çalışmasında EGO CEP'TE'yi kullananların oranı %78,2'dir. Kullanmayanların oranı ise % 21,8'dir.

EGO CEP'TE memnuniyet düzeyi incelendiğinde, genelde EGO CEPTE hizmetinden %50,5 oranı ile memnuniyet oranı yüksektir. Hiç memnun olmayanların oranı %1 dir.

Araştırmada EGO CEP'TE'yi kullananların kaç yıldır kullandığı incelendiğinde genellikle 2 ve 3 yıldır kullandıkları sonucu çıkmaktadır.

Cinsiyet ile EGO CEPTE kullanma durumu arasında ilişkinin olup olmadığını araştırmak için SPSS programında Ki- Kare testi yapılmıştır. Pearson Chi-Square kullanılmıştır. Gözlemlenen beklenen frekans $5 \leq E_{ij} < 25$ olduğu için Continuity Correction sonuçları kullanılmıştır. SPSS analiz sonucunda cinsiyet ile EGO CEPTE kullanma durumu arasında ilişki yoktur sonucu çıkmıştır ($p=0,528$).

Eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş bağımsız değişkenleri ile EGO CEP'TE hizmetinden memnuniyet bağımlı değişkenlerinin arasındaki regresyona bakılmıştır. R:0,153 değişkenler arasında aynı yönde ilişki vardır. R Square (R kare) determinasyon katsayısı:0,023 oranında bağımsız değişkenler EGO CEP'TE hizmetinden memnuniyeti karşılamaktadır.

EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerinden memnuniyet, sunduğu hizmetler kişi ve kuruluşların istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmesi, faaliyetlerle ilgili olarak kamuoyunun bilgilendirilmesi, hizmetlerinin web sitesinden öğrenilebilmesi, aldığı kararlar ve yaptığı yatırımlarla var olan etkin ve güçlü markasını daha da sağlamlaştırması, isminin Ankara'da toplu ulaşımı simgelemesi, ulusal ekonomiye katkısının yüksekliği, etkili, önemli ve tanınan kamu kuruluşlarından birisi olduğu, görevlerini ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirmesi, yeni teknolojilere uyum sağlamada başarılı olduğu, vatandaşların huzurlu olarak güne başlamalarında, toplu taşıma hizmetleri oldukça önemli olduğu, toplu taşıma hizmetlerindeki kaliteli uygulamaların, toplu taşıma araçlarının tercih edilebilirliğini artırdığı, otobüs filosunda yapılan yenilenme çalışmalarının toplum tarafından takdir edildiği, sorular ve sorunlar için EGO Genel Müdürlüğü'ne iletişim kolay olduğu, yeni raylı sistem yapım çalışmaları kamuoyunca takdir edildiği, Yenimahalle - Şentepe teleferik hattının ulaşımına yeni bir boyut kazandırdığı, yeni açılan Metro hatları o bölgenin ulaşımını oldukça kolaylaştırdığı, EGO otobüsleri, Metro ve ANKARAY'ın temiz ve bakımlı olduğu, Ankara'da Metro ve ANKARAY'ın ulaşımının oldukça düzenli olduğu, EGO Genel Müdürlüğü'nün yeni hizmetlerinden biri olan Ankara Kart uygulamasının başarılı bulunduğu, EGO Genel Müdürlüğü'nün yeni teknolojilere uyum sağlamada başarılı olduğu, EGO CEPTE uygulamasından memnun olunduğu, Ankara'da şehir içi ulaşımın oldukça düzenli olduğu, EGO Genel Müdürlüğü çalışanlarının hizmet sundukları kişilere karşı güler yüzlü ve saygılı davrandığı, EGO Genel Müdürlüğü'nün etkili, önemli ve tanınan kamu kurumlarından birisi olduğu, EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerini internet sitesinden görülebildiği, EGO Genel Müdürlüğü'nün hizmetlerinin ulaşılabilirliğinden memnun olunduğu sonuçlarına çalışma sonucunda ulaşılmıştır (Balcı 2016:64).

KAYNAKLAR

Balcı, E. 2016. Bilgi Toplumlarda E-Devlet Süreci : EGO CEPTE örneği. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Programı, Ankara.

EGO Genel Müdürlüğü 2020-2024 Stratejik Planı.

<https://www.ego.gov.tr/> Erişim Tarihi:12.11.2019

<http://www.milliyet.com.tr/ego-cep-te-uygulamasina-marka-tescili-ankara-yerelhaber-2187375/>
Erişim Tarihi: 10.11.2019

file:///C:/Users/sevilay/Downloads/EGO.pdf. Erişim Tarihi:10.11.2019