

**T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KAMU SEKTÖRÜNÜN SOSYAL MEDYA VE WEB SİTELERİNİN
KULLANIMININ GÜVEN VE MEMNUNİYET İLE
İLİŞKİLENDİRİLMESİ**

**Gölsüm AKCA
YÜKSEK LİSANS TEZİ
STRATEJİ ANABİLİM DALI**

GEBZE

2018

**T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**KAMU SEKTÖRÜNÜN SOSYAL MEDYA VE
WEB SİTELERİNİN KULLANIMININ
GÜVEN VE MEMNUNİYET İLE
İLİŞKİLENDİRİLMESİ**

**Gülsüm AKCA
YÜKSEK LİSANS TEZİ
STRATEJİ ANABİLİM DALI**

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Hüseyin İNCE

GEBZE

2018

GTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun 22/06/2018 tarih ve 2018/19 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 28/06/2018 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Gülsüm AKCA'nın tez çalışması Strateji Bilimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

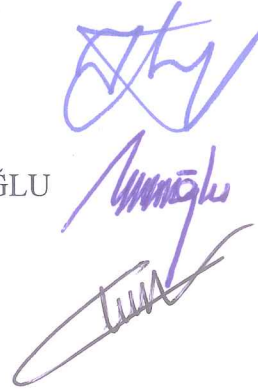
(TEZ DANIŞMANI) : Prof. Dr. Hüseyin İNCE

ÜYE

: Prof. Dr. Salih Zeki İMAMOĞLU

ÜYE

: Doç. Dr. Erkut ALTINDAĞ



ONAY

Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun

...../...../..... tarih ve/..... sayılı kararı.

ÖZET

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri hemen her alanda insanların hayatını kolaylaştıran bir araç olarak kullanılmaktadır. Kamu sektörü de bu teknolojilerin sağladığı avantajlara kayıtsız kalmayarak vatandaşlar için bilgi alma, iletişim kurma, başvuru, sorgulama veya ödeme yapma gibi işlemleri web sitesi ve sosyal medya araçlarıyla gerçekleştirme olanağı sunmaktadır. Bu çalışmada e-devletin, kamu sektörüne güven ve vatandaş memnuniyeti ile ilişkisi araştırılmıştır. İlk olarak güven eğilimi, algılanan kalite, algılanan fayda, kolaylaştırıcı koşullar, gizlilik faktörleri ve algılanan risk değişkenleri ile e-devlete duyulan güven arasındaki ilişki incelenmiştir. Daha sonra kamu kurumlarının web sitesi veya sosyal medya hizmetleri özelinde ele alınan e-devlet uygulamaları ile kamu sektörüne duyulan güven arasındaki ilişki ele alınmıştır. Son olarak, vatandaşların kamu sektörüne olan güveni ile memnuniyeti arasındaki ilişki gösterilmiştir. Araştırmada 607 katılımcıdan çevrimiçi anket yoluyla veri toplanmıştır. Verilerin analizinde faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda; a) algılanan kalite, algılanan fayda, kolaylaştırıcı koşullar değişkenlerinin e-devlete güven üzerinde olumlu etki ettiği; b) e-devlete duyulan güvenin, kamu sektörüne karşı vatandaşların güvenini artırdığı; c) kamu sektörüne duyulan güvenin vatandaş memnuniyeti üzerinde olumlu etki ettiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Web Sitesi, Sosyal medya, Kamu Sektörü, Güven, Memnuniyet

SUMMARY

Today, information and communication Technologies (ICT) are used almost in all areas as a tool to ease the live of human. The public sector provides the opportunity to perform online transactions such as getting information, contact, application, inquiry or payment for citizens via website and social media tools without being any indifference to the advantages provided by these technologies. In this study, the relationship between e-government, trust in the public sector and citizen satisfaction has been investigated. First, the relationship between propensity to trust, perceived quality, perceived usefulness, facilitating conditions, privacy factors and perceived risk variables and trust in e-government has been examined. Then, the relationship between e-government applications and the trust in the public sector was examined in the context of web sites or social media services of public institutions. Finally, the relationship between citizens' trust in the public sector and satisfaction has been shown. The survey data was collected from 607 participants through online questionnaire. In the analysis of the data, factor analysis, correlation and regression analysis were used. The results of the study show that a) the variables of perceived quality, perceived usefulness, facilitating conditions have positive effects on trust in e-government; b) trust in e-government has increased citizens' trust in the public sector; c) trust in the public sector seems to have a positive effect on citizen satisfaction.

Keywords: E-government, Web Site, Social Media, Public Sector, Trust, Satisfaction

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez çalışmamda bilgi, tecrübe ve anlayışını benden hiçbir zaman esirgemeyen saygıdeğer hocam Prof. Dr. Hüseyin İNCE başta olmak üzere bölümümüzün tüm değerli öğretim üyelerine teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca ihtiyacım olan her an yanımda olduğu gibi bu süreçte de bana her türlü yardım ve fedakârlığı sağlayan sevgili eşim Şenol AKCA'ya, manevi destekleriyle yanımda olan aileme ve dostlarıma teşekkür ederim. Bu çalışmayı, yüksek lisans sürecimin başında dünyaya gelen ve varlığıyla hayatıma anlam katan canım oğlum Emre'ye ithaf ediyorum.



İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	i
TEŞEKKÜR	iii
İÇİNDEKİLER	iv
KISALTMALAR DİZİNİ	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
1. GİRİŞ	1
2. E-DEVLET	3
2.1. E-Devletin Tanımı	3
2.2. E-Devletin Tarihçesi ve Gelişimi Evreleri	4
2.3. E-Devletin İşlevleri, Boyutları ve Özellikleri	7
2.4. E-Devlete Etki Eden Faktörler	10
2.5. E-Devlet Uygulamalarının Amaçları ve Faydaları	14
2.5.1. Bilgi ve Belge Yönetimi	14
2.5.2. Erişilebilirlik	15
2.5.3. Ekonomiklik	15
2.5.4. Hizmet Kalitesi Artışı	16
2.5.5. Etkinlik ve Verimlilik	16
2.5.6. Etkileşim ve Katılımcılık	17
2.5.7. Şeffaflık, Hesap Verilebilirlik: Kamuya Açık Olması	17
2.5.8. Koordinasyon ve İşbirliğinin Artırılması	18
2.6. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Güçlükler ve Engeller	19
2.6.1. Teknik Güçlükler ve Engeller	19
2.6.1.1. Teknolojik Altyapı	20
2.6.1.2. Yasal Altyapı	20
2.6.1.3. Gizlilik ve Güvenlik	21

2.6.2.	Kurumsal Güçlükler ve Engeller	22
2.6.2.1.	Üst Yönetim Desteği	22
2.6.2.2.	Elektronik Yöntemlere Karşı Direnç	23
2.6.2.3.	Yetersiz İşbirliği ve Dayanışma	23
2.6.2.4.	Nitelikli Personel ve Eğitim Eksikliği	24
2.6.5.	Sosyal Güçlükler ve Engeller	24
2.6.6.	Finansal Güçlükler ve Engeller	26
2.7.	Kamu Sektöründe Web Sitesi Kullanımı	27
2.7.1.	Kamu Web Sitelerinde Kullanılabilirlik	27
2.7.2.	Kamu Web Sitelerinde Erişilebilirlik	29
2.7.3.	Kamu Web Sitelerinin Genel Özellikleri	30
2.8.	Sosyal Medya	31
2.8.1.	Sosyal Medya Tanımı	32
2.8.2.	Sosyal Medya Tarihçesi	35
2.8.3.	Sosyal Medya Çeşitleri ve Özellikleri	36
2.8.3.1.	Sosyal Ağlar	38
2.8.3.2.	Bloglar	39
2.8.3.3.	Mikrobloglar	40
2.8.3.4.	İçerik Toplulukları	40
2.8.4.	Kamu Sektöründe Sosyal Medya Kullanımı	41
2.8.5.1.	Kamuda Sosyal Medya Kullanımının Yararları, Engelleri, Riskleri ve Stratejileri	42
3.	KAMU SEKTÖRÜ VE GÜVEN	48
3.1.	Güven	48
3.2.	Kamu sektörüne güven	49
3.3.	E-Devlete Güven	52
4.	TEORİK MODEL VE HİPOTEZ GELİŞTİRME	59
4.1.	Güven Eğilimi İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki	59
4.2.	Algılanan Kalite İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki	61
4.3.	Algılanan Fayda İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki	63

4.4.	Kolaylaştırıcı Koşullar İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki	65
4.5.	Gizlilik Faktörleri İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki	67
4.6.	Algılanan Risk İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki	70
4.7.	E-Devlete Güven İle Kamu Sektörüne Güven Arasındaki İlişki	74
4.8.	Kamu Sektörüne Güven İle Vatandaş Memnuniyeti Arasındaki İlişki	78
4.9.	Teorik Model	80
5.	ALAN ARAŞTIRMASI (METADOLOJİ VE UYGULAMA)	82
5.1.	Araştırma Yöntemi	82
5.1.1.	Ölçek ve Örneklem	82
5.2.	Analiz ve Değerlendirmeler	83
5.2.1.	Demografik Özellikler	83
5.2.2.	Ölçüm Geçerliliği	85
5.2.3.	Korelasyon ve Güvenilirlik Analizi	87
5.2.4.	Hipotez Testleri	88
5.2.5.	Tartışma	91
6.	SONUÇ	95
	KAYNAKLAR	97
	ÖZGEÇMİŞ	111
	EKLER	112

KISALTMALAR DİZİNİ

Simgeler ve

Kısaltmalar Açıklamalar

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AOEMA	: Asya Okyanusya Elektronik Pazarı Derneği
ARPANET	: Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı
B2G	: Özel Sektörden Kamuya
BBS	: Mesaj Panosu Sistemi
BİT	: Bilgi İletişim Teknolojileri
BT	: Bilgi Teknolojileri
BYS	: Bilgi Yönetim Sistemi
C2G	: Vatandaştan Kamuya
EFA	: Keşif Faktörü Analizi
G2B	: Kamudan Özel Sektöre
G2C	: Kamudan Vatandaşa
G2E	: Kamudan Çalışanlara
G2G	: Kamu Kurumlarının Kendi Aralarında
G2N	: Kamudan Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlara
IRC	: İnternet Aktarmalı Sohbet
KAMİS	: Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi
KAMUNET	: Kamu Sanal Ağı
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
MUD	: Çok Kullanıcılı Etki Alanı
N2G	: Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlardan Kamuya
RSS	: Zengin Site Özeti
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TAM	: Teknoloji Kabul Modeli
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
UTAUT	: Birleşik Teknoloji Kabulü ve Kullanımı Teorisi
W3C	: Dünya Çapında Web Konsorsiyumu
WCAG	: Web İçeriği Erişilebilirlik Yönergeleri

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sekil No:

Sayfa

4.1: Kamu Sektöründe Medya ve Web Sitesi Kullanımının Güven ve Memnuniyet İle İlişkilendirilmesi

81



TABLolar DİZİNİ

<u>Tablo No:</u>	<u>Sayfa</u>
2.1: E-Devletin Boyutları	9
3.1: E-Devlete Güven Kavramının Alt Bileşenleri	58
5.1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler	84
5.2: Faktör Analizi	86
5.3: Değişkenlere Ait Ortalamalar, Standart Sapma Değerleri, Cronbach's Alpha ve Korelasyon Katsayıları	88
5.4: Güven Eğilimi, Algılanan Hizmet Ve Bilgi Kalitesi, Algılanan Sistem Kalitesi, Algılanan Fayda ve Kolaylaştırıcı Koşulların, Kamu Sektörü Web Sitesi ve Sosyal Medya Hizmetlerine Güven Üzerine Etkisi	89
5.5: Kamu Sektörü Web Sitesi ve Sosyal Medya Hizmetlerine Güvenin Kamu Sektörüne Güven Üzerine Etkisi	89
5.6: Kamu Sektörüne Güvenin Vatandaş Memnuniyeti Üzerine Etkisi	90
5.7: Hipotezlerin Sonuçları	90

1. GİRİŞ

Kamu kurumları, çeşitli düzenlemeler ve uygulamalar ile kamu düzenini, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamayı amaçlamaktadır. Başka bir deyişle kamu sektörünün nihai amacı, vatandaş memnuniyetini sağlamaktır. Vatandaşların günümüzdeki teknolojik imkanlardan faydalanarak bilgiye kolayca ulaşması, daha sorgulayıcı ve talepkar yaklaşım sergilemelerine neden olmaktadır. Dolayısıyla vatandaş memnuniyeti eskisine göre daha zor bir hedef haline gelmiştir. Bu nedenle kamu kurumları geleneksel yönetim anlayışından yeni kamu yönetimi anlayışına yönelmektedir. Şeffaflık, açıklık, hesap verebilirlik gibi ilkeleri temel alan yeni kamu yaklaşımı vatandaş güvenini artırmayı ve memnuniyeti sağlamayı amaçlamaktadır. Öte yandan, günümüz teknolojileri, insanların pek çok işini elektronik ortamda gerçekleştirmesine izin vermektedir. Kamu kurumlarının elektronik ortamda bilgi ve hizmet sunması anlamına gelen e-devlet, hem vatandaşların beklentilerine cevap vermekte hem de kamu kurumlarının yeni kamu yönetimi yaklaşımı uygulamalarını destekleyen bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır. Böylece e-devlet uygulamalarının, kamu kurumlarının nihai amacı olan vatandaş güven ve memnuniyetini sağlamanın bir yolu olması beklenmektedir.

Bununla birlikte, kamu kurumlarının yüksek maliyetli yatırımlarla sunduğu e-devlet hizmetlerinin amacına ulaşması, vatandaşların bu uygulamaları benimsemesi ve kullanmasına bağlıdır. Bu nedenle çeşitli araştırmacılar e-devlet kullanımı üzerine etki eden faktörleri araştırarak, e-devletin başarısını açıklamaya çalışmışlardır. Literatüre bakıldığında sınırlı sayıda çalışmanın vatandaşların e-devlete güven duyması üzerine odaklandığı, ancak bu çalışmaların tamamında güven kavramının e-devlet adaptasyonu üzerinde önemli etkisi olduğu görülmektedir. Başka bir deyişle, vatandaşların e-devlet uygulamalarına güvenmesi, e-devletin vatandaşlar tarafından benimsenerek daha sık ve daha yaygın kullanılması anlamına gelmektedir. Bu durumda “e-devlete duyulan güven” üzerinde etki eden faktörlerin anlaşılması önem kazanmaktadır.

Bu çalışmada ilk olarak, “e-devlete güven” üzerinde etki eden faktörler belirlenmeye çalışılmış, “güven eğilimi, algılanan kalite, algılanan fayda, kolaylaştırıcı koşullar, gizlilik faktörleri ve algılanan risk” faktörlerinin e-devlete

güven duyulması üzerinde etki edip etmediği araştırılmıştır. İkinci olarak, vatandaşların e-devlet hizmetlerine yönelik taşıdığı güven seviyesinin, kamu sektörüne duyulan güven ve memnuniyet düzeylerini artırıp artırmadığı incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışma, e-devlet ile güven kavramlarını vatandaş perspektifinden ele alarak e-devlet kullanımı ile vatandaşların kamu sektörü algıları arasındaki ilişki hakkında mevcut tartışmaya katkıda bulunmaktadır. Bu bağlamda, yapılan lisansüstü çalışmaların da azlığı düşünüldüğünde araştırmanın önemi daha iyi anlaşılmaktadır.

Son olarak bu çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm giriş için ayrılmıştır. İkinci bölümde, e-devlet kavramı ele alınarak e-devletin tanımı, gelişimi, işlevleri, etkilendiği faktörler, amaçları, karşısındaki engeller, web sitesi ve sosyal medya özelindeki kullanımı hakkında detaylı bilgiler sunulmaktadır. Üçüncü bölümde, kamu sektörüne güven ile ilişkili kavramlar üzerinde durularak güven, kamu sektörüne güven ve e-devlet uygulamalarına güven kavramları açıklanmıştır. Dördüncü bölümde, oluşturulan araştırma modeline ait kavramların birbirileriyle ilişkisi ve teorik öngörüler açıklanarak kavramsal çerçeve üzerinde durulmuştur. Beşinci bölümde alan araştırmasının metodolojisi açıklanmış ve geliştirilen hipotezler test edilmiş ve araştırmanın bulguları değerlendirilmiştir. Son olarak altıncı bölümde ise araştırmanın kısıtları ve ileriki çalışmalara yönelik öneriler ile birlikte araştırmanın sonucu değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu ekler bölümünde yer almaktadır.

2. E-DEVLET

2.1. E-Devletin Tanımı

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) ulaştığı gelişmişlik seviyesi itibariyle teknoloji artık günlük hayatımızın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Kamu kurumlarının günden güne artan ölçüde bu teknolojilerden yararlanarak kamu yönetimine elektronik imkanları dahil etmeye başlamasıyla en yaygın kullanımı “e-devlet” olan ve “elektronik devlet”, “dijital devlet”, “akıllı (smart) devlet” gibi ifadelerle de literatürde yerini alan yeni bir kavram ortaya çıkmıştır. Literatürde e-devlet ile ilgili kabul görmüş tek bir tanım yerine, araştırmacıların farklı çalışma alanlarına veya e-devletin farklı özelliklerine yönelik çeşitli tanımlamalar bulunması söz konusudur.

Kamu sektöründe bilişim teknolojilerinin kullanılması anlamına gelen e-devlet kavramını açıklamadan önce “kamu sektörü” tabiri ile ne kastedildiğini netleştirmekte fayda vardır. Kamu sektörü, en temelde devlet, sonra kamunun kontrolünde olan ya da kamusal olarak finanse edilen kurum ve kuruluşlar ve daha sonra da kamusal mal veya hizmet sağlayan diğer kurumları kapsayan bir kamu kurumları kümesidir (Dube, Danescu, CIA, ve CGAP, 2011). Bu küme; uluslararası düzeyde çok uluslu kuruluş veya ortaklıkları; ulusal düzeyde bağımsız ülkeleri; bölgesel düzeyde bir ülkeye bağlı özerk bölge veya eyaletleri; yerel düzeyde ise il veya ilçe düzeyinde belediye birimlerini kapsamaktadır. Genel olarak bir kurumun kamu sektörüne dahil olup olmadığını (1) kamu hizmeti sunması, (2) kamu kaynakları ile finanse edilmesi, (3) kurum hisselerinin çoğunlukla devlete ait olması (4) kurum yönetiminin devlet kontrolünde belirlenmesi, (5) kurumun politikaları, çalışmaları, yönetimi veya hizmet dağıtımını üzerinde doğrudan veya dolaylı olarak devlet kontrolü olması, (6) kurum denetiminin devlet veya yüksek denetim kurumları (sayıştay) tarafından yapılması gibi kriterler belirlemektedir.

“E-devlet” olarak adlandırılan “elektronik devlet” en genel anlamıyla kamu sektöründeki kurumların internet veya diğer dijital araçlar vasıtasıyla çevrimiçi bilgi ve hizmet sunmasını ifade etmektedir (M. West, 2004). Burada teknolojinin benimsenmesi ve kullanılmasına vurgu yapılarak e-devletin teknolojik boyutu ön plana çıkmaktadır.

Parent, Vandebek ve Gemino (2005), e-devleti; kamu kurumlarının kurum içi verimliliğinin ve hizmet kalitesinin artırılmasında güçlü bir araç olarak ele alırken; Zaman (2010), kamu kurumlarının iç ve dış iş süreçlerinin dönüştürülmesi yoluyla kamu kurumlarının yeniden yapılandırılması için Bilgi Teknolojilerinin (BT) kamu sektörü tarafından kullanılması olarak tanımlamaktadır. E-devletin bu tanımlarında ise hem teknolojik boyutu yansıtılmakta hem de kamu kurumlarının teknolojiyi dönüşüm, reform, etkinlik, verimlilik, hizmet kalitesi gibi farklı amaçlar doğrultusunda kullandığı vurgulanmaktadır.

Dünya Bankası'nın (www.worldbank.org) AOEMA raporundaki tanımında ise e-devlet; vatandaşlar, işletmeler ve diğer kamu kurumlarıyla ilişkileri dönüştürme yeteneğine sahip olan BT araçlarının devlet kurumları tarafından kullanılması olarak geçmektedir (Aktaran: Palvia ve Sharma, 2007). Burada ise teknoloji ve amaç boyutuna ek olarak e-devlet olgusundan pek çok kesimin etkilendiği vurgulanmakta ve e-devletin sosyolojik boyutu olduğu ortaya çıkmaktadır.

E-devlet hakkındaki tanımlamalar, araştırmacıların çalışmalarındaki farklılıklar ve kullanım alanları nispetinde çoğalmaktadır. Bu tanımlardan bazıları, bilgi teknolojileri, standartlar, prosedürler ve birlikte çalışabilirlik yöntemleri gibi konunun teknik yönüne odaklanırken, bazıları kullanıcı algıları, hukuki altyapı veya maliyetler gibi konuları ele alarak sosyal, yasal ve ekonomik boyutlara odaklanmaktadır (İskender, 2012). Dolayısıyla e-devlet kavramı, özünde kamu sektörünün BİT vasıtasıyla bilgi ve hizmet sunması anlamına gelirken bir yandan da oldukça kapsamlı ve çok boyutlu bir konsepti kapsamaktadır.

2.2. E-Devletin Tarihçesi ve Gelişimi Evreleri

E-devlet uygulamaları günümüzde daha çok internet üzerinden verilen hizmetler nazarında ele alınsa da bütüncül bir şekilde bu olguyu ele almak gerekirse bu kavram, kamu yönetiminde kurum içi veya kurum dışı herhangi bir iş sürecinin elektronik araçlarla gerçekleştirilmesi şeklinde algılanmalıdır. Bu bağlamda e-devletin kökenleri 1890 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nin (ABD) nüfus sayımı için geleneksel elle hesaplama yöntemleri yerine önemli derecede zaman ve maliyet tasarrufu sağlayan "delikli kart" sistemini kullanmasına dayanır (Dixon, 2010). Yine internetin kullanılmaya başlanmasından önceki döneme bakarsak önemli bir kare taşı

olarak Amerikan Ordusu'nun 1960'lı yıllarda kurum içi bilgi paylaşımını sağlayan intranet uygulamasını kullanması (Çakır, 2015) ve 1980-1990 yılları arasında kişisel bilgisayar kullanımının yaygınlaşarak kamu kurumlarında bilgi yönetim faaliyetlerine başlanması karşımıza çıkmaktadır (Çarıkçı, 2010). Bu esnada ABD Savunma Bakanlığının finanse ettiği ilk ağ projesi ARPANET ile internetin temelini atılması ve daha sonra internet olarak adlandırılan bu ağa Avrupa'nın müdahil olması (Bilmez, 2016) e-devletin zeminini hazırlamıştır. Bunu takiben 90'lı yıllardan itibaren eklenen web teknolojisiyle birlikte internet kullanımının hızla yaygınlaşmasıyla kamu kurumlarında da bilginin yönetim sistemlerinin gündeme gelmesi (Çarıkçı, 2010) ile e-devlet kavramı modern halini almaya başlamıştır.

E-devlet kavramının gündeme gelmesi ile günümüzdeki çok çeşitli BİT uygulamalarını içeren modern halini alması arasında geçen süreç çeşitli araştırmacılar tarafından evrelere ayrılarak incelenmiştir. Bu gelişim süreci literatürde "e-devletin olgunluk seviyesi" olarak da anılmaktadır Moon (2002). E-devlet olgunluk seviyesini kullanılan BİT uygulamaları yerine bilginin kullanım biçimine göre sınıflamıştır. Moon'a göre e-devlet zaman içinde bilginin tek yönlü sunulmasından çift yönlü etkileşim sürecine ulaşması ve BİT kullanımının idari fonksiyonlardan siyasi fonksiyonları yerine getirmesi yönünde gelişim göstermektedir. Bu süreç beş aşamada gruplanmaktadır. Birinci aşama, kamu kurumlarının paydaşlarına duyuru, tanıtım gibi amaçlarla yalnızca bilgi vermek için BİT kullandığı tek yönlü iletişim sürecini kapsamaktadır. İkinci aşama, paydaşların dilek, şikayet veya görüşlerini kurumlara iletebilmesine ve kurumların yanıt verebilmesine imkan veren e-posta gibi BİT uygulamalarının kullanıldığı çift yönlü iletişim sürecini ifade eder. Üçüncü aşamada vergi ödeme, sosyal yardımların vatandaşların hesabına yatırılması gibi işlemler elektronik ortamda yapılarak e-devlet aracılığıyla bilginin yanında hizmet sunulması da söz konusudur. Dördüncü aşama, yatay ve dikey hizmetlerin birleştirilmesidir. Bu, farklı kurumların ve çeşitli hizmetlerin tek bir web sitesine entegre olmasıyla bilgi ve hizmet sunulmasını ifade eder. Beşinci aşama ise vatandaşların çevrimiçi oy kullanması gibi faaliyetleri kapsayan siyasi katılımın arttığı evredir. E-devletin evrimi hakkındaki araştırmaların temelini oluşturan Moon'un bu makalesi, kamu sektörünün bilgi teknolojileri kullanımı ile ilgili olarak potansiyel sonuçların ve beklentilerin gerisinde kaldığını öne sürmektedir.

Dixon'a (2010) göre günümüzde modern e-devlet web siteleri işlevsel zenginliğe sahip olmasına rağmen, kamu sektöründe Moon'un son iki aşaması yeterince sirayet etmiş değildir. Bu durum, Web 2.0'nin gelişmesi ve yaygınlaşmasıyla değişmeye başlamıştır. Web 2.0 teknolojisinin desteklediği sosyal medya, e-devletin gelişim sürecinde etkin rol oynayarak olgunluk seviyesini öngörülen yönde artırmaktadır.

E-devlet gelişim sürecine Türkiye özelinde bakmak gerekirse, 1983 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun oluşturulması ile teknoloji adaptasyonu hakkında politikalar oluşturulmasına ilişkin olarak ilk çalışmaların başlaması bir başlangıç noktası olarak kabul edilebilir. Ancak e-devlet uygulamalarına gözle görülür geçiş 90'lı yılların sonlarında yaşanmaktadır. 1993 yılında Türkiye internet ile tanışmış, 1998 yılında e-devlete yönelik ilk resmi adım "KamuNet" projesi ile atılmıştır. Türkiye'nin e-devlete geçiş eylem planı KamuNet Teknik Kurulu tarafından hazırlanmıştır. 2000'li yıllara gelindiğinde çeşitli e-devlet girişimleri olmakla birlikte içlerinde en önemlisi "e-Dönüşüm Türkiye Projesi'dir. Bu proje ile Türkiye'nin BİT politikaları ile bilgi toplumu strateji ve politikaları bir bütünlük içerisinde yürütülerek küresel manada rekabete olanak sağlayan ekonomik ve sosyal dönüşümün gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. E-Dönüşüm Türkiye Projesi ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı "Bilgi Edinme Hakkı Kanununun" ile ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarına ait internet sitesi sayısı hızla artmıştır (Çarıkçı, 2010; Sever, 2010). Çevrimiçi tüm kamu bilgi ve hizmetlerinin verimli ve hızlı bir şekilde sağlanabilmesi adına farklı kurumlara ait çok sayıda hizmeti içeren bir ulusal portal oluşturulması gündeme gelmiş ve 2006 yılında bu amaçla "e-devlet kapısı" adıyla tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim olanağı sağlayan büyük bir internet sitesi kurulmuştur. Bu gelişmelere ilaveten çeşitli e-devlet projeleri yürütülmüş ve halen yürütülmeye devam etmektedir. Bunun dışında Web 2.0 teknolojisinin kamu sektöründe tüm dünyada yer bulmasına paralel olarak Türkiye'de de yüksek oranda kullanılmasıyla e-devlet uygulamaları gelişim göstermeye devam etmektedir.

E-devletin Türkiye'de gelişim aşamaları da yine tüm dünya ile benzerlik göstermektedir. İlk zamanlarda yalnızca bilgi sunmak için hazırlanan kamu web siteleri varken, daha sonra çevrimiçi işleme ve etkileşime olanak veren web siteleri

tasarlanmaya başlamıştır. E-devlet Kapısı ile daha sonraki bir aşamaya geçilmiş ve sosyal medya kullanımı ile aşama kaydetmeye devam edilmektedir.

2.3. E-Devletin İşlevleri, Boyutları ve Özellikleri

E-devletin kullanım amaçlarını, sonuçlarını, farklı olgularla olan ilişkisini daha iyi değerlendirebilmek için çeşitli boyutlarını ve özelliklerini irdelemek gerekmektedir. Öncelikle kamu kurumlarının paydaşlarıyla e-devlet aracılığıyla ne şekilde temas kurduğunu inceleyerek e-devletin işlevini ortaya koymakta fayda vardır. Bu konuda Fang (2002); devletten vatandaşa (G2C), vatandaştan devlete (C2G), devletten özel sektöre (G2B), özel sektörden devlete (B2G), devletten çalışanlara (G2E), Kamu kurumlarının kendi aralarında (G2G), devletten kar amacı gütmeyen kuruluşlara (G2N) ve kar amacı gütmeyen kuruluşlardan devlete (N2G) olmak üzere e-devletin paydaşlar arasında kullanım biçimini sekiz başlıkta toplamış ve e-devletin paydaşlarla kamu kurumları arasındaki işlevini “bilgi sunma”, “online iletişim kurma” ve “işlem yapma” başlıklarıyla üç grupta ele almıştır. Fang’a göre vatandaş ve işletmelerin kamu kurumlarından vergi, işletme ruhsatı, işletme kaydı vb. konularda bilgi alması, yetkililerle iletişim kurması, elektronik oylama, çevrimiçi ödeme ve çözüm sağlama gibi işlemler yapması e-devletin dış ortaklık sistemini temsil ederken kamu kurumlarının kendi arasında bilgi paylaşması ve işbirliği yapması, karar alma süreçlerinde çalışanlarla iletişim kurması gibi işlemler ise e-devletin iç ortaklık sistemini ifade etmektedir. Burada e-devlet, işlevsel olarak iç ve dış ortaklık sistemi olarak adlandırılan e-devletin iki özelliğine dayanmaktadır.

Kamu web sitelerinin ve bu web sitelerinin entegre olduğu tek bir noktadan vatandaşla irtibat kurma imkânı veren partalların işlevlerini Sandoval-Almazan ve Gil-Garcia (2012), “bilgi Sunma, hizmet sağlanması, etkileşim araçları, katılım kanalları ve İşbirliği için fırsatlar” başlıklarıyla şu şekilde açıklamıştır:

- **Bilgi Sunma:** E-devlet portallarının temel fonksiyonu halka açık bilgilerin sergilenmesidir. Dizin, menüler gibi geleneksel yapılarla veya site içi arama motoru, video, sesli veya çevrimiçi bildirimler gibi çoklu ortam araçlarından faydalanarak kamu bilgilerinin farklı sunum biçimleri, web sitelerinin başarı derecesi bakımından önemlidir.

- **Hizmet Sağlanması:** Web sitesi üzerinden bürokratik bir işleme gerek kalmaksızın işlem yapılabilmesi, web sitesi başarısı bakımından ayırıcı bir özelliktir. Buna ek olarak, çevrimiçi hizmetler hakkındaki vatandaşların beklentileri sürekli olarak artmaktadır.
- **Etkileşim Araçları:** Etkileşim, iç ve dış olmak üzere iki yönde incelenebilir. İç etkileşim, geleneksel e-posta ve intranetin ötesinde kurum içinde bloglar, sosyal medya, ortak wikiler, RSS veya forum kullanma suretiyle kurum içi bilgi paylaşımını teşvik etmek için kullanılmasıdır. Dışa dönük etkileşimde ise bloglar, forumlar, sosyal medya gibi araçlar vatandaşla fikir alışverişi yapmak, karar süreçlerinde diyalog kurmak, çözüm önerileri paylaşmak gibi amaçlar doğrultusunda kullanılır.
- **Katılım Kanalları:** Çevrimiçi anketler, forumlar ve diğer araçların kullanımıyla yönetime vatandaş katılımının ve kurumlarla etkileşiminin sağlanmasıdır. Bu kanalların düzenli kullanılması ve güncellenmesi önemlidir.
- **İşbirliği Fırsatları:** E-devlet için arzu edilen en yüksek mertebedeki bileşen işbirliğidir. Kamu sektörüyle etkileşime girmesi gereken Sivil Toplum Kuruluşlarını (STK), diğer kamu kurumlarını ve hatta gazete, televizyon veya radyo gibi medya kollarını içine alan işbirliği süreçleri; güven veren uzun bir ilişkiden kaynaklanmaktadır. Dünyanın her yerinde vatandaş güveni düşük seviyelerde seyretmektedir. Ancak wikiler, Facebook, Twitter ve hatta e-posta kullanımı gibi uygulamalar farklı etkileşim şekilleri yaratmakta ve giderek daha fazla işbirliği yapılmaktadır.

Burada e-devletin işlevleri, en temelden en işlevsele doğru sıralanarak kamu kurumlarının e-devlet vasıtasıyla ulaşacağı en üst düzeyin güven ile yakından ilgili olan işbirliği noktası olduğu vurgulanmaktadır.

Nam (2014), e-devletin işlevini vatandaş perspektifinden ele almış; bilgi almak, işlem yapmak, kamu politikaları araştırması yapmak, karar süreçlerine katılım sağlamak ve kamu kurumları veya diğer vatandaşlarla ortak değer yaratmak şeklinde e-devletin beş ana fonksiyonu olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle katılım ve ortak değer yaratma noktasında web sitelerinin gelişmiş özellikleri ve kamu kurumlarının sosyal medya kullanımı yadsınamaz derecede katkı sağlamaktadır.

E-devletin işlevlerine bakarak bu kavramın çeşitli boyutları kapsadığını görmek mümkündür. Tablo 2.1’de Sá, Rocha, ve Pérez Cota (2016), e-devletin boyutlarını şu şekilde belirlemiştir:

Tablo 2.1: E-Devletin Boyutları

Alan adı	Boyutlar	Açıklama
Teknik	Kullanışlılık	Web Sitesi kullanım kolaylığını ifade eder.
	Tasarım	Web sitesinde renk kullanımı, çekici multimedya özellikleri ve kurum ile ilgili ayrıntılar gibi estetik yönlerini kapsar.
	Teknik Kalite	Web sitesinin teknik yönlerini ve teknik kalitesini ifade eder.
Kurumsal	Müşteri Desteği	Her vatandaşa derhal ve her zaman ulaşılabilir olmak üzere bireyselleştirilmiş ve özelleştirilmiş bir şekilde yardım etmek, ayrıca etkili ve olumlu bir iletişim imkânı sağlamak anlamındadır.
	Alternatif Kanallar	Alternatif iletişim kanallarının varlığı, müşteri desteği ile ilgili en önemli boyutlardan birini oluşturmaktadır.
	Faaliyetlerin Şeffaflığı	Web sitesi şeffaflığı sağlamalı ve sunulan tüm işlem ve eylemlerin hukuki niteliğini göstermelidir.
	Şikâyetler	Şikâyetlerle başa çıkma ve mevcut problemi etkin bir şekilde giderebilme becerisini ifade etmektedir.
	Özelleştirme	Hizmetleri belirli bir kitleye uyarlama yeteneğidir.
	Karar Alıcıların Rolü	Bir organizasyonun karar alıcı üyelerinin, sağlanan hizmetlerde önemli bir değişken olabilecek etkileri ve eylemlerini ifade etmektedir.
	E-Yönetişim	Vatandaşların kamu faaliyetlerine katılımıyla ilgili memnuniyet düzeyinin değerlendirilmesi.
Güvenlik	Gizlilik (Mahremiyet)	Vatandaşların kişisel verileri ile ilgili güvenliği ifade etmektedir.
	Güvenlik	Vatandaşlar ile e-devlet web siteleri arasındaki tüm iletişim ve işlem detaylarını içeren güvenliği ifade etmektedir.

Tablo 2.1: Devam		
	Güvenilirlik	Sunulan hizmetin gerçekten yararlı olması, doğru ve tutarlı bir şekilde sağlanması anlamındadır.
	Teslimat Tarihi	Hizmet teslim tarihinin değerlendirilmesidir. Hizmet sağlayıcı, vatandaş memnuniyetini sağlamak için daima web sitesinde ilan edilen son tarihlere uymalıdır.
Bilgi	Bilgi Kalitesi	Kamu hizmetiyle ilgili bilgiler doğru, hassas, güncellenmiş ve uygun olmakla beraber her hizmet detayını yansıtacak şekilde olmalıdır.
	Görev Bilgisi	İnternet sitesindeki süreçler ve görevlerle ilgili olarak vatandaşların ihtiyaç duyabileceği bilgilere ve belirli bir prosedürü doğru bir şekilde yerine getirmeleri için gerekli tüm bilgilere erişim sağlanmasıdır.

İşlevleri ve boyutları birlikte ele alındığında e-devletin en belirgin iki özelliği olarak “bilgiye dayalı” ve “teknik” olması göze çarpmaktadır.

E-devletin bilgiye dayalı olması yalnızca vatandaşların ve diğer paydaşların bilgi taleplerini karşılamakla sınırlı değildir, aynı zamanda sunulan bilgilerin anlaşılır, kullanışlı, güncel, güvenilir ve eksiksiz olmasıdır. Bunun dışında vatandaşların sunmak istediği bilgileri kolay ve sorunsuz bir şekilde kamu kurumundaki ilgili birimlere ve hatta diğer vatandaşlara aktarabilmesi de e-devletin bu özelliği kapsamındadır. E-devletin diğer öne çıkan teknik olma özelliği ise teknolojinin sağladığı olanaklar sayesinde kurum içi ve kurum dışı bürokratik işlemlerin azalması, bilgi ve hizmetlere her yerden ve her saat erişilebilir olması gibi geleneksel devlet özelliklerini değiştirmesinin yanı sıra kurumlar arası veri entegrasyonu sağlaması, bilginin üretilmesinden depolanmasına kadar tüm süreçleri verimli hale getirmesi gibi unsurları içine almaktadır.

2.4. E-Devlete Etki Eden Faktörler

E-devletin gerek vatandaşlar gerekse kurumlar açısından işlevlerine bakıldığında en temel seviyede bilgi verme, form indirme gibi uygulamaların olduğu, daha gelişmiş e-devlet kullanımlarında işlem yapma kabiliyetinin de eklendiği ve e-

devlet kullanımının gelişmesiyle giderek daha kapsamlı işlevleri yerine getirdiği görülmektedir. Temel seviyede e-devlet kullanımında yalnızca BİT kullanılması yeterli olurken ileri aşamalar için BİT, kurumsal alt yapı, beşeri kaynaklar gibi farklı faktörlerin birlikte kullanılması gerekmektedir. Bu işlevlerdeki değişkenlik, e-devlet üzerinde etkili olan faktörlerin çeşitlilik arz ettiğini göstermektedir.

Naralan (2008), e-devlete etki eden faktörler üzerine yaptığı literatür taramasına dayanarak “kültür, ekonomi, devlete olan güven, demografik yapı, politik isteklilik, etkili proje yönetimi, proje çalışanlarının yetenekleri, teknoloji altyapısı, yönetim faktörü, teknik faktörler, kurumsal yapı, yöntem, insan, sistem, güven” faktörlerinin e-devlet başarısı üzerinde etkili olduğunu ve farklı çalışmalarda çeşitli faktörlerden söz edilmesinin araştırmacıların yaklaşım farklılığından kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Naralan’a göre bu sürece etki eden birbiriyle ilişkili çeşitli faktörler “Gelişmişlik, Yönetim, Kurumsal Yapı, Teknik Altyapı, Beşeri Altyapı ve E-devlet Portalı” olarak sınıflanmakta ve e-devlet tüm bunların kesişim kümesini oluşturmaktadır. Söz konusu faktörlerin e-devlet üzerindeki etkisi şu şekildedir:

- **Gelişmişlik Faktörü:** Gelişmiş ülkelerde gelişmekte olan ülkelere göre e-devlet kullanımı daha işlevsel ve daha yaygın, dolayısıyla daha başarılıdır (Alawadhi ve Morris, 2008). Bu durumunun gelişmişlikle ilgisi öncelikle ekonomik olarak kaynak ayırma ile açıklanmaktadır. İleri teknoloji gerektiren e-devlet sistemlerinin araştırılması, geliştirilmesi, altyapısının sağlanması ve uygulanması için yeterli kaynak ayrılması ülkenin ekonomik gelişmişlik seviyesi ile alakalıdır. Öte yandan gelişmiş ülkeler kendi öz kaynaklarından yararlanarak finansman sağlarken gelişmekte olan ülkeler dış kaynaklardan destek almakta, bunun sonucu olarak artan yatırım maliyeti dezavantajıyla karşı karşıya kalmaktadır. Gelişmişlikle ilgili bir diğer konu da, devletin e-devlet hizmeti sağlaması durumunda vatandaşların e-devlet hizmetinden yararlanabilmeleri için gerekli olan donanım ve olanaklara sahip olmalarıdır. Bu da ülkenin gelişmişliği ile yakından ilgilidir. Tüm bunlara ek olarak, gelişmiş ülkelerde e-devlet hizmetlerini vatandaş talep eder konumdayken, gelişmekte olan ülkelere devlet vatandaşın kullanmasını bekler durumdadır. Dolayısıyla ülkenin gelişmişlik seviyesi, e-devlet başarısı üzerinde etkilidir.

- **Yönetim Faktörü:** Yöneticilerin teknolojik gelişmelere açık olması e-devlet uygulamaları için önemli bir faktördür. Bunun dışında, sosyal yaşantı üzerinde

baskıcı rol üstlenmeyen yönetimlerde, müdahaleci ve anti-demokratik ülkelere göre e-devlet başarısı bakımından açık ara önde olduğu görülmektedir. Son olarak, “devletçi” ülkelerde vatandaşların devletten alacağı hizmetler daha fazla olmasına rağmen bu ülkeler e-devlet hizmetlerinde dünya sıralamalarında sonlarda yer almaktadırlar.

- **Kurumsal Yapı Faktörü:** Kurumsal kültürün yeniliklere açık olması ve yönetimin bilişim teknolojilerine yakınlığı, BİT adaptasyonunun daha etkin ve hızlı sağlanmasına zemin hazırlar (Hussein, Karim, ve Selamat, 2007). Bununla birlikte dinamik bir yapıya sahip kurumların iş tanımları ve süreçlerinin elektronik ortama uyarlanması da daha kolay olmaktadır. Bir diğer konuda kurumsal yapı içerisinde e-devlet hizmetleri ile ilgili yasal altyapının oluşturulmuş olmasıdır (Zhao, Shen, ve Collier, 2014). Kurumların yapısal olarak e-devlet hizmeti verebilecek yönde yeniden yapılanması e-devlet başarısı üzerinde önemlidir.

- **Teknik Altyapı Faktörü:** E-devlet teknik altyapısı ileri teknoloji gerektiğinden maliyeti oldukça yüksektir, dolayısıyla gelişmişlik faktörüyle yakından ilişkilidir. İkinci bir husus, teknolojinin hızlı ilerlemesi karşısında e-devlet hizmetlerinin teknik yapısı sürekli olarak değişime adapte olmak durumundadır, aksi halde yüksek maliyetli yatırımlar yapılmış olmasına rağmen güncel teknolojiyi yakalayamayan e-devlet hizmetleri demode ve kullanılsız olmaktan ileri gidememektedir. Burada esas dikkat edilmesi gereken nokta, kullanıcıların çoğunluğunun sahip olduğu teknolojik olanaklara uygun e-devlet hizmeti vererek kullanıcı adaptasyonunu ön planda tutmaktır. Kısacası e-devlet hizmetini sunmak da bu hizmetlerden faydalanmak da teknik altyapının hazır olmasına bağlıdır. E-devletin farklı işlevsel aşamalara ulaşmasında etki eden başlıca teknolojik sistem ve uygulamalar (1) Kamu Erişim Sistemleri, (2) Bilgi Yönetim Sistemleri (BYS), (3) İşlem Sistemleri, (4) E-Devlet Sistemi Altyapısı , (5) BYS ile Web Entegrasyon Sistemi, (6) Kamu-Özel Sektör Ortaklıkları İçin Yeni Modeller Ve Ağa Bağlı Diğer Örgütsel Yapılar , (7) Arşivleme Ve Elektronik Kayıt Yönetimi olarak sıralanabilmektedir (Fang, 2002). E-devletin içerdiği teknolojik sistem ve uygulamalar, işlevselliği ve kullanımı artıran faktörlerin önemli bir kısmıdır.

- **Beşeri Altyapı Faktörü:** Bu faktörü iki açıdan değerlendirmek gerekmektedir. Birincisi e-devlet sisteminin kurulması ve kurumlarda bu hizmetlerin sağlanması için

yetişmiş eleman ihtiyaçı, ikincisi kullanıcıların sağlanan hizmetlerden faydalanabilecek düzeyde donanımlı ve eğitimi olmasıdır (Yıldırım, 2010). Yetiřmiř personel ihtiyaçıını gidermek için özel sektörlle işbirliği yapmak gibi çözümler getirilebilir ancak tüm kullanıcıların demografik özellikleri, e-devlete erişim olanakları, sosyal, ekonomik ve kültürel yapıları gibi beşeri altyapı kapsamında ele alınan özellikleri e-devlet hizmetlerinden yeterli düzeyde faydalanabilecekleri yönde iyileştirmek oldukça zaman alan zor bir iştir. Bu bağlamda, e-devlet hizmetleri verilirken kullanıcıların bahsedilen özelliklerine uygun, en çok kullanıcıya ulaşılacak şekilde hizmetlerin sečilmesi beşeri altyapıdaki olumsuzlukların etkisinin azaltacaktır.

Yapılan bir başka çalışma ile e-devlet kullanımı üzerinde toplumsal kültürün ve ekonomik gelişmişlik seviyesinin önemli ölçüde etkili olduğu gösterilmiş, diğer ülkelerdeki başarılı e-devlet uygulamalarının bu faktörler ve muhtemel diğer faktörler göz önünde bulundurularak o ülkeye uyarlanması gerektiği ortaya konmuştur (Zhao, Shen, ve Collier, 2014).

E-devlet uygulamaları arz ve talep yönünden ele alındığında arz tarafı e-devlet hizmetini sağlayan kamu kurumlarını, talep tarafı ise bu hizmetlerden yararlanan vatandaşları ve diğer paydaşları ifade etmektedir. Genel olarak e-devlet başarıını etkileyen faktörler arz yönlü olarak ele alınmaktadır. Talep yönünü etkileyen faktörler ise çeşitli çalışmalarda dağınık olarak yer almaktadır. Vatandaş perspektifinden yapılan araştırmalarda e-devlet kullanımını etkileyen faktörler içinde ilk olarak “güven” kavramı göze çarpmaktadır. Güven, e-devlet projelerinin başarısını etkileyen önemli bir faktördür (Abu-Shanab, 2014). Bunun dışında vatandaşların internet kullanımına aşına olması, internet kullanım sıklığı, kişisel özellik olarak güven eğilimi ve risk alma eğilimi, internete veya teknolojiye güven duyulması, vatandaşların demografik özellikleri, vatandaşlar üzerindeki sosyal etki, e-devlet kullanımına ilişkin algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan kalite, algılanan güvenlik ve risk, gizlilik endişesi, e-devlet aracılığıyla kamu kurumlarıyla sağlanan etkileşim kalitesi ve sıklığı gibi faktörlerin e-devlet kullanımında etkili olduğu çeşitli çalışmalarda gösterilmiştir (Alsaghier, Ford, ve Hexel, 2009; Alzahrani, Al-Karaghoulı, ve Weerakkody, 2016).

- **E-Devlet Portalı Faktörü:** E-devlet portalı, tüm kamu e-hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkânı sağlayan büyük bir internet sitesidir. Portallar, genel kullanıcı seviyesine uygun kullanım kolaylığı sağlaması ve kişisel bilgilerin mahremiyetinin korunması yönünde güvence vermesi ile daha yaygın kullanıma neden olmakta, böylece e-devlet başarısı üzerinde etkili olmaktadır.

E-devlet kullanımı ve başarısı üzerindeki faktörlerin değerlendirilmesi, hem e-devletin çok boyutlu ve kapsamlı yapısının derinlemesine anlaşılmasını sağlaması hem de e-devlet hizmetlerinin amacına ulaşmasındaki gereksinimleri ortaya koyması bakımından önem taşımaktadır.

2.5. E-Devlet Uygulamalarının Amaçları ve Faydaları

E-devlet başarısı üzerindeki faktörler incelendiğinde, kamu kurumlarının yüksek maliyetlere katlanarak çeşitli alanlarda sürekli yatırım yapmaları gerektiği görülmektedir. Elbette ki bu yatırımlar, e-devletin kurumlara zaman içerisinde artan oranda sağlayacağı faydalar göz önünde bulundurularak belli hedefler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. E-devlet uygulamalarının hedefleri ve sağlayacağı potansiyel faydalar aşağıdaki gibi sınıflanabilir (Akyazı, 2005; Çakır, 2015; Çarıkçı, 2010; Çiçek, Çiçek, ve Çiçek, 2007; Delibaş ve Akgül, 2010; Demirel, 2006; Dixon, 2010; Odabaş, 2008; Şahin ve Örselli, 2003; Taşpınar, 2012; Verdegem ve Verleye, 2009; Yıldırım, 2010).

2.5.1. Bilgi ve Belge Yönetimi

Genel olarak bilgi yönetimi, kurumsal bilgi kaynaklarının belli bir düzen içinde toplanması, sınıflandırılması, depolanması ve tekrar kullanılması sürecinin planlı bir şekilde yürütülmesidir. Belge yönetimi ise bir belgenin üretilmesinden arşivlenmesine kadar geçirdiği tüm süreçlerin daha hızlı, ekonomik, güvenilir, verimli, yasal düzenlemelere ve standartlara uygun olarak işleme konması yönündeki uygulamalardır. Bu noktada bilgi teknolojilerinin kurumlara önemli katkıları vardır. E-devlet kullanımının yaygınlaşmasıyla bilgi ve belge yönetiminin elektronik ortamda sağlanması daha büyük bir ihtiyaç haline gelmiştir. Her gün sayısız miktarda üretilen bilgi ve belgenin güvenilir ve özgün bir biçimde muhafaza edilebilmesi, bunların erişilebilirliğinin sağlanması, farklı kaynaklarla paylaşılabilmesi e-devlet

uygulamalarının temel amaç ve faydaları arasındadır. E-devletten beklenen bir diğer katkı, farklı veri ambarları üzerinde çalışan kurumsal hizmetlerin, yatay olarak birbiriyle bütünleştirilmesidir. Bununla birlikte, kamu veri tabanlarının birbiriyle bütünleştirilmesi yönünde çalışmalar sürdürülmektedir. E-devlet uygulamalarının günden güne gelişmesiyle kamuda kurumsal bilgi ve belge yönetimi hususunda başarı artacaktır.

2.5.2. Erişilebilirlik

Kamu kurumlarının e-devlet kullanımı ile amaçladığı erişilebilirlik, kamusal bilgi ve hizmetlerin vatandaşlara, işyerlerine ve diğer kamu kurumlarına rahatça ulaştırılması ve bu paydaşlar tarafından kolay erişilebilir olması, bilgi ve hizmetlere her yerde, her zaman erişimin sağlanmasını ifade etmektedir. Geleneksel kamu hizmetlerinde, bilgi almak veya işlem yapmak için hizmet binasına ulaşmak ve mesai saatlerini gözetmek kesinlikle gerekmekte iken e-devlet hizmetleri ile internet erişimi sağlanabilen her yerden, 7/24 bu hizmetlerden faydalanmak mümkündür. Böylece paydaşların kamu kurumlarına erişimi fiziksel boyuttan, internet ortamına doğru yön değiştirmektedir. Bu noktada elde edilen fayda yalnızca paydaşların esnek bir ortamda hizmet alması değildir; aynı zamanda iş gücü kaybına neden olmaması, ulaşım maliyet ve süresinden avantaj sağlanması, kurumlardaki yığılma ve yoğunlukların azalması gibi hususlar da e-devlet uygulamalarının erişilebilirliği artırmasından beklenen faydalar arasındadır.

2.5.3. Ekonomiklik

E-devlet girişimlerinde temel hedeflerden biri maliyetlerin düşürülmesi, zaman ve kaynak kullanımından tasarruf edilmesidir. Geleneksel hizmet sunumunda, bir kamu kurumuna herhangi bir işlem için başvuru yapmak, işlemi gerçekleştirmek ve işlemin tamamlanması gibi tüm süreçler belli maliyetlere neden olmaktadır. Kırtasiyecilik masrafları, personel istihdamı, kurumun çalışabilmesi için diğer kaynakların sağlanması bu maliyet kalemlerinden bazılarıdır. E-devlet kullanımının yaygınlaşmasıyla bu maliyetlerin makul oranda azaltılması, kurumların üstündeki yükün hafifletilmesi beklenmektedir. Böylece e-devlet uygulamalarının ekonomik gelişmeye ve sürdürülebilir kalkınmaya da katkı sağladığı söylenebilir. E-devlet ile tasarruf edilmek istenen bir başka mefhum ise zamandır. “Vakit, nakittir” anlayışına

ek olarak zamanı ekonomik kullanmanın kurumun verimliliği üzerinde de etkileri olduğu açıktır. Kuruma ulaşmak için harcanan süreden, bir belgenin ilgili makamlar arasında dolaşma süresi, işlem yapılması için bekleme süresi ve bürokratik süreçler için harcanan sürelerin tamamı e-devlet hizmetleri ile büyük ölçüde kısalmaktadır.

2.5.4. Hizmet Kalitesi Artışı

Kurumsal hizmet kalitesi, özel sektör temelli kapsamlı bir kavram olmakla birlikte genel olarak, hizmetlerin değişen müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sunulması ile nihai olarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasını ifade eder. Kamu sektöründe yeni yönetim anlayışında vatandaşlar müşteri olarak görülmekte, vatandaş memnuniyeti tüm iş süreçlerinin ve hizmetlerin çıkış noktası olarak kabul edilmektedir. E-devlet kullanımı, yeni kamu yönetimi anlayışının uygulanmasında önemli bir araç olarak kabul edilmektedir. Zira her alanda sayısız kolaylıklar ve faydalar sağlayan teknolojiden istifade etmeksizin çağı yakalamak ve beklentileri karşılamak neredeyse imkânsızdır.

Teknoloji kullanımına bağlı olarak bilgi ve hizmetlerin hızlı, kesintisiz ve güncel bir şekilde sağlanması, klasik yöntemlere göre işlemlerde hata oranının azaltılması, iş süreçlerinin belirlenmesi, standartlaştırılması ve değişen şartlar karşısında iyileştirilmesi kamu sektöründe hantal ve kurum odaklı işleyişi, vatandaş merkezli dinamik işleyişe çevirmektedir.

2.5.5. Etkinlik ve Verimlilik

Etkinlik, genel anlamda kurumların önceden belirlediği hedeflere ulaşma derecesini, diğer bir deyişle kurumun mevcut performansının amaçlanan standartlara ne denli ulaştığını gösteren bir ölçüttür. Verimlilik ise kısaca, daha az kaynak kullanımı ile daha fazla çıktıya (ürün veya hizmet) ulaşmayı ifade eder. E-devletin ekonomiklik özelliği, hızlı olması, bürokratik süreçlere takılmaksızın işlem yapılması, hizmet kalitesini artırması gibi unsurlar kurumların etkinlik ve verimliliğini artırmaktadır. E-devlet kullanımından beklenen faydalardan biri de kamu sektöründe etkinlik ve verimliliği artırmasıdır.

2.5.6. Etkileşim ve Katılımcılık

E-devlet kullanımının aşamalarına bakıldığında ilk aşamada bilgi sunma işlevinin amaçlandığı görülmektedir. Bu noktada tek yönlü bir iletişim söz konusudur. Ancak bir sonraki aşamada e-devlet kullanımının amaçlarından biri paydaşlarla etkileşim kanalı oluşturmaktır. Bilgi akışının çift yönlü olarak sağlanmasını ifade eden etkileşim, vatandaşların kurumlara e-posta göndermesi, site içi arama yaparak kişisel veya genel bilgilere ulaşabilmesi, çeşitli form veya belgeleri indirebilmesi, çevrimiçi işlem yapabilmesi ve site içi görüş bildirme iletişim noktalarını kullanarak kurumlara ulaşabilmesi gibi eylemleri içermektedir. Son yıllarda kamu sektöründe sosyal medya kullanımı ile etkileşim kanallarına bir yenisi eklenmiş, vatandaşların kamu sektörü ile yaklaşması sağlanmıştır.

E-devlet kullanımının ilerleyen aşamalarında paydaşların sosyal ve politik konularda yönetime katılımı amaçlanmaktadır. Karar alma süreçlerinde çevrimiçi anket uygulanması, online dilekçeler, sosyal medya kullanılması gibi yöntemler gelişmiş e-devlet aşamalarında tercih edilmektedir.

E-devlet uygulamaları vasıtasıyla kamu kurumları-paydaşlar arasında yaşanan etkileşim güçlüklerinin azaltılması ve katılımcı yurttaşlığın önünün açılması beklenmektedir. Böylece paydaşların sesinin dinlenmesi, bu yönde iş süreçlerinin iyileştirilmesi, hizmette kalite artışını sağlanması, e-demokrasinin geliştirilmesi ve politik süreçlerin izlenebilmesine olanak sağlanması arzulanan hedefler arasındadır. Artan etkileşim ve katılımcılığın, kamu yönetiminin nihai amacı olarak vatandaşların güven ve memnuniyetini artırdığı çeşitli çalışmalarda ortaya konmaktadır.

2.5.7. Şeffaflık, Hesap Verilebilirlik: Kamuya Açık Olması

Kamu yönetimi açısından şeffaflık; kamusal bilgilerin basit, açık, anlaşılır, doğru ve eksiksiz olarak paydaşlar tarafından ulaşılabilir olmasını ifade eder (Boztepe, 2013). Hesap verilebilirlik ilkesi ise kamu görevlilerinin, sorumlu oldukları faaliyetlere ilişkin olarak paydaşlara karşı cevap verebilir olması; başarısızlık veya yetersizlik durumlarında bir takım yaptırımlarla karşılaşmayı kabul etmesi olarak kısaca ifade edilebilir. Bu kavramlar yolsuzlukların azaltılması ve yine toplumda güven ve memnuniyeti artırması bakımından önem taşımaktadır.

E-devlet aracılığıyla açıklanan faaliyetlerle birlikte, bu faaliyetlere ait ekonomik ve yasal yönlerin de kamuoyuna sunulması şeffaflığı artıran bir durumdur. E-devlet uygulamaları ile kurumların bu ilkeleri hayata geçirmesi daha kolay, ekonomik ve hızlı olmakla beraber daha geniş kitlelere ulaşılması da e-devletin sunduğu olanaklar arasındadır.

2.5.8. Koordinasyon ve İşbirliğinin Artırılması

Daha önce bahsedildiği gibi, e-devlet girişimi kamu kurumları, vatandaşlar, işletmeler, çalışanlar ve diğer devlet kurumları arasında çok yönlü bir ilişki ağını kapsamaktadır. Söz konusu paydaşlar arasında koordinasyon sağlanması hem gereksiz maliyetleri ortadan kaldırmakta hem de kurumların hizmet kalitesini ve verimliliğini artırmaktadır. Örneğin bir alt yapı çalışmasıyla ilgili iki farklı kurumun farklı zamanlarda ayrı ayrı faaliyet yürütmesi yerine koordine bir çalışmayla bir defada o faaliyetin tamamlanması her iki kurum için de maliyet ve zaman bakımından avantaj sağlamaktadır. Bunun dışında özellikle doğal afet ve kriz yönetimi gibi durumlarda sosyal medya da dahil olmak üzere e-devlet uygulamalarının koordinasyon ve işbirliği bakımından başarılı sonuçlar doğurduğu bilinmektedir.

E-devletten beklentileri paydaşlar bazında özetlemek gerekirse vatandaşa (G2C) yönelik amaç “Devlet-yurttaş ilişkisini iyileştirmek için vatandaşlara tatmin edici hizmet sunmak”, özel sektöre (G2B) yönelik olarak “İşle ilgili gereksiz süreçleri ortadan kaldırmak, işlem maliyetlerini azaltmak ve daha iyi hizmet sunmak”, çalışanlar (G2E) hakkındaki amaç “Kamu yönetiminin iç verimliliğini ve etkinliğini arttırmak” ve diğer kamu kurumlarıyla ilgili olarak da “Farklı kamu kurumları veya birimleri arasındaki işbirliği ve koordinasyonun güçlendirmek” şeklinde kısaca açıklamak mümkündür (Yıldız ve Topal, 2016).

Bir başka husus, e-devlet ile hedeflenen kazanımların ülkelerin gelişmişlik seviyesine göre değişkenlik göstermesidir (Demirel, 2006). Örneğin gelişmekte olan bir ülkede e-devlet ile bilgi ve hizmetlere erişilebilirliği artırmak ya da bürokratik süreçleri azaltmak hedeflenirken, gelişmiş ülkelerde e-devlet kullanımıyla kamu kurumları arası hizmette rekabet, kurumların imaj çalışmaları veya kamu politikalarının katılımcı bir süreçle oluşturulması şeklinde farklı amaçlara hizmet

edilebilmektedir. E-devlet uygulamalarının gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere sağlayacağı faydalar ise aynıdır, ancak mevcut durumdaki farklılık gelişmekte olan ülkelerde e-devletin sınırlı kullanımından dolayı pek çok potansiyel faydayı elde edememesiyle alakalıdır (Ndou, 2004).

Devletlerin e-devlet kullanımındaki hedefleri gelişmişlik seviyesi gibi çeşitli faktörlere göre değişkenlik gösterse de temelde ortak amaç küreselleşen dünyada devletlerin, bilgi toplumunun gereğini yerine getirme yolunda yol alması (Delibaş ve Akgül, 2010), kamuoyunun güven ve memnuniyeti sağlanmasıdır.

2.6. E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Güçlükler ve Engeller

Tüm dünyada yirmi yılı aşkın süredir politik ve finansal bakımdan yatırım yapılmakta olan e-devlet uygulamalarının (Savoldelli, Codagnone, ve Misuraca, 2014), hem kamu kurumlarına hem de vatandaşlara yeni kamu yönetimi anlayışı doğrultusunda sağladığı fırsat ve avantajlar açıkça görülmesine rağmen çeşitli zorluklar ve engeller bu uygulamalarının ilerlemesini geciktirebilmektedir (Ndou, 2004). E-devlet girişimlerinin çeşitliliği ve karmaşıklığı, uygulama noktasında karşılaşılan güçlüklerin yelpazesini genişletmektedir. Literatür üzerinde yapılan sistematik analiz çalışmalarında en yaygın karşılaşılan engel ve güçlüklerden bazıları teknolojik engeller, güvenlik ve gizlilik eksikliği, farkındalık ve güven eksikliği, kaynak yetersizliği, dijital bölünme, yönetim ve altyapı zafiyetleri, yasal engeller ve BT altyapısından kaynaklanan güçlüklerdir (Rana, Dwivedi, & Williams, 2013). Bununla birlikte literatürde dağınık olarak yer alan bu geniş yelpazedeki kısıtlar, teknik, kurumsal, sosyal ve finansal olarak dört temel başlık altında incelenebilmektedir (Alshehri ve Drew, 2010; Ndou, 2004).

2.6.1. Teknik Güçlükler ve Engeller

Teknik güçlükler ve engeller, e-devlet uygulamalarının tüm kamu kurum ve departmanlarını kapsayan yöntem ve araçlar noktasındaki bir takım kısıtları ifade etmektedir. BİT altyapısı ve hukuki altyapı eksikliğine ek olarak vatandaşların gizlilik ve güvenlik endişesi de e-devlet uygulamalarının benimsenmesi ve başarısı üzerinde etki eden kritik faktörlerdir. Süreç ve prosedürlerin standartlaştırılması,

şeffaflaştırılması ve bağımsız denetimin sağlanması gibi faaliyetler teknik sorunlar bağlamında olumlu etki yapacaktır (Alshehri & Drew, 2010).

2.6.1.1. Teknolojik Altyapı

E-devlet uygulamalarının tarihsel gelişiminden de anlaşıldığı gibi teknoloji, e-devletin çıkış noktası olması bakımından anahtar rol oynamaktadır. Günümüzde e-devlet hizmetlerinin sunulması ve kullanılması, bilişim teknolojileri vasıtasıyla mümkün olmaktadır. Teknolojik altyapı hem bilgisayar, cep telefonu, tablet gibi iletişim araçlarını, hem de internet, intranet gibi iletişim kanallarını kapsamaktadır (Naralan, 2008; Taşpınar, 2012). Ülkenin fiziki şartları ve bölgesel ekonomik gelişmişlik durumundan bağımsız olarak teknolojik altyapının tüm ülkede sağlanması özellikle gelişmekte olan ülkeler için e-devlet açısından karşılaşılan zorlukların başında gelmektedir. Bununla birlikte, BİT altyapısı yalnızca telekomünikasyon ve bilgisayar donanımından ibaret değildir. E-hazır olma ve BİT okuryazarlığı da insanların e-devlet uygulamalarını kullanabilmeleri ve bunlardan yararlanabilmeleri için önem taşımaktadır (Alshehri ve Drew, 2010; Ndou, 2004). Burada e-hazır olma, bilişim teknolojileri, telekomünikasyon ağları altyapısı, yasa ve mevzuatlar, insan kaynakları ve becerilerinin e-devlet kullanımına elverişlilik seviyesi olarak ele alınırken (Acılar, 2012); BİT okur yazarlığı, bir bilgi toplumunda çalışmak için bilgiye erişmek, yönetmek, entegre etmek, değerlendirmek ve oluşturmak için dijital teknolojiyi, iletişim araçlarını ve / veya ağları kullanmayı ifade etmektedir (Alshehri ve Drew, 2010).

2.6.1.2. Yasal Altyapı

Yasal altyapının oluşturulması, bilgi toplumu yönünde dönüşüm sürecine hizmet eden e-devlet uygulamalarının hem resmi olarak tanınması, süreçlerin güvence altına alınması hem de ilgili faaliyetlerin kontrollü bir şekilde yürütülmesi bağlamında önem taşımaktadır. Daha önce bahsedildiği gibi e-devlet uygulamaları kamu yönetiminde pek çok reform ve yenilikleri beraberinde getirmektedir. Mevcut hukuki yapının bu yenilikleri kapsamaması veya çelişmesi, kurumların bu yöndeki girişimlerini sınırlamakta ve ilerlemesinin önünü kesmektedir. Vatandaşlar ve özel sektör açısından bakıldığında da yasal düzenlemelerin yeterli kapsayıcılığa sahip olmaması, güven algısını olumsuz yönde etkileyerek e-devlet kullanımının istenen

düzeve ulaşmasının önünde bir engel olarak görülmektedir (Savoldellivd., 2014). E-devlet ilke ve işlevlerinin yerine getirilmesi, elektronik imza, elektronik arşivleme, bilgi edinme özgürlüğü, veri koruması, siber suçlar, fikri mülkiyet hakları ve telif hakkı gibi elektronik faaliyetlerle ilişkisi olan birçok alanda yasal düzenlemeleri gerekli kılmaktadır. Bu yöndeki eksiklik daha çok gelişmekte olan ülkelerde görülmektedir (Ndou, 2004).

2.6.1.3. Gizlilik ve Güvenlik

Gizlilik, e-devlet uygulamalarında vatandaşların kurumlara internet üzerinden verdiği kişisel bilgilerin korunmasını ifade ederken, güvenlik ise e-devlet kapsamındaki tüm bilgi ve sistemin üçüncü şahısların erişiminden muhafaza edilmesine atıfta bulunmaktadır (Alshehri & Drew, 2010). Gizlilik ve güvenlik, hem vatandaşların güven algılarını etkileyerek e-devlet kullanımında belirleyici olması (Taşpınar, 2012), hem kişisel hakların korunması (Çakır, 2015), hem de üçüncü şahısların kendi amaç ve çıkarlarına hizmet edilmemesi bakımından hayati önem taşımaktadır. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin tümü için e-devlet girişimlerinin önünde ciddi engel teşkil eden bu konu, yasal ve teknolojik altyapı düzenlemeleri gerektirmektedir (Alshehri & Drew, 2010). Yasal düzenlemeler kapsamında öncelikle kullanıcılara ait bilgilerin ve yapılan işlemlerin gizli kalması, yetkisi olmayan kişiler tarafından kullanılmasının önüne geçilmesi sağlanmalıdır. Gizlilik ve güvenlik ile ilgili engellerin aşılmasına ilişkin olarak, kullanıcıların sisteme yalnızca gerçekleştirmek istedikleri işlem için yeterli olan bilgileri girmesi, sistem tarafından daha fazlasının istenmemesi diğer önemli bir husustur. Bahsi geçen noktalara ek olarak, e-devlet işlemlerinin internet ortamında yürütülmesinden kaynaklanan risklere karşı gerekli tedbirlerin alınması önemli hususlardan biridir. Kapsamlı bir gizlilik politikası, vatandaşların gizlilik haklarını açıkça belirtmeli ve kişisel verilerin yalnızca meşru amaçlar doğrultusunda toplanması ve işlenmesi şeklinde sınırlamalıdır (Hart ve Teeter, 2003). Teknolojik tedbirler ise dışarıdan gelebilecek siber saldırılara karşı güvenlik duvarı, elektronik imza, şifrelemeler, kullanıcı adı, parolalar gibi çözümleri içermektedir (Alshehri & Drew, 2010).

2.6.2. Kurumsal Güçlükler ve Engeller

E-Devletin uygulanması yalnızca teknik bir mesele değil, aynı zamanda örgütsel bir husustur. Kamu kurumlarında üst yönetimin desteği, çalışanların elektronik yöntemlere karşı direnç göstermesi, personelin yazılım şirketleri ile işbirliği yapma isteksizliği ile eğitim ve kalifiye personel eksikliği gibi örgütsel hususlar e-devlete dair teknik donanım ve teknolojik altyapı imkânlarının kullanılması noktasında belirleyici rol oynamaktadır (Alshehri & Drew, 2010).

2.6.2.1. Üst Yönetim Desteği

Liderlik, kurumlarda her yeni ve yenilikçi proje veya girişimin ana itici unsurlarından biridir. E-Devlet girişimleri yüksek maliyetler, riskler ve zorlukların eşlik ettiği karmaşık süreçlerden oluştuğundan, kamu kuruluşları genelde değişimin başlatılmasına direnirler. Bu durumda projenin gerçek maliyetlerini ve faydalarını anlayabilen, diğer örgütleri ve kurumları motive edebilecek, etkileyebilecek, destekleyebilecek bir lider (organizasyon, kurum) gerekmektedir. Liderlik, projeye başlamadan önce, uygulama esnasında ve sonrasında önem arz etmektedir. Proje başlamadan önce konsepti veya modeli açıklamak ve farkındalık yaratmak için liderliğe ihtiyaç vardır. Liderlik, proje süresince değişimi yönetmek, projeyi desteklemek ve proje tamamlandıktan sonra ise söz konusu girişimin gerekli esneklik ve uyarlanabilirliğini sağlaması bakımından önem taşımaktadır (Alshehri & Drew, 2010; McClure, 2001; Ndou, 2004). Lider ya da yöneticilerin e-devlet uygulamalarına karşı sergiledikleri isteksizliğin altında değişimi yönetmekle ilgili zorluklar ve idari takdir yetkisinin sınırlanacağı algısı gibi nedenler yatmaktadır (Elkadi, 2013). Lider olarak yalnızca kamu yönetiminin üst kademedeki yöneticileri görülmemeli, orta ve alt kademedeki yöneticiler de geliştirilecek politika ve stratejiler konusunda ve uygulama süreçlerinde gerekli sorumluluk ve inisiyatifi paylaşmalıdır (Çakır, 2015). Bu açıdan bakıldığında kamu kurum ve kuruluşlarında üst yönetim başta olmak üzere tüm yöneticilerine-devlet girişimlerinin başlatılması, başarılı bir şekilde uygulanması ve sürdürülebilirliğin sağlanması, bununla birlikte tüm bu süreçlerde karşılaşılabilecek güçlüklerin aşılması noktasında bilinçli ve sorumlu yaklaşımı kritik rol oynamaktadır.

2.6.2.2. Elektronik Yöntemlere Karşı Direnç

E-devlet, kamu sektöründe alışlagelmiş olan kâğıt, kalem ve insan emeğine bağlı iş yapma biçimlerini elektronik alanda otomasyon sistemleri yardımıyla gerçekleştirme şeklinde dönüştürerek tamamen yeni yöntemler içeren ve yeni beceriler gerektiren devrimsel bir olgudur. Yeni bilgi ve beceri kazanmanın çalışanlara getirdiği iş yükü, çalışanın adapte olamama durumunda karşılaşıacağı güçlükler veya elle yapılan işlerin otomasyon sistemleri marifetiyle yapılmasından ötürü personelin işini veya konumlarını kaybetme kaygısı e-devlet girişimlerine karşı personelin direnç göstermesine neden olabilmektedir. Realini (2004), bu sebeplerden dolayı birçok çalışanın e-devlet uygulamalarını bir tehdit olarak algıladığını belirtmektedir. E-devlet karşısında oluşan direnç, çalışanlara ait bireysel nedenlerin dışında kurumun yapısı ile de ilgili olabilmektedir. Hiyerarşinin hakim olduğu bürokratik yapılarda e-devlet gibi yeni uygulamalar kolaylıkla kabullenilmemektedir (Taşpınar, 2012).

E-devlet sistemlerine karşı direncin azaltılması için başta üst yönetim olmak üzere tüm çalışanların konu hakkında bilinçlendirilmesi, farkındalık kazandırılması gerekmektedir. Bunun dışında personele gerekli becerilerin kazandırılması için yeterli eğitim olanağının sağlanması yerinde olacaktır. E-devlet nedeniyle atıl duruma gelen personel için ise yeni pozisyonlarda görev almanın önü açılabilir. Bunların dışında, liderlerin e-devlete karşı direnç kaynaklarını tanımlaması ve bu yönde planlı bir şekilde adım atmaları önem taşımaktadır (Alshehri & Drew, 2010).

2.6.2.3. Yetersiz İşbirliği ve Dayanışma

Kamu sektörünün yerel, bölgesel ve ulusal düzeylerde özel sektör ile yapacağı işbirliği ve ortaklıklar, e-devletin gelişim sürecinde önemli unsurlardan biridir (Ndou, 2004). E-devlete ilişkin olarak kamu kurumlarının sahip olmadığı kaynak, beceri ve yetenekleri sağlama noktasında bu imkânlara sahip olan özel sektör veya kamu kuruluşları ile işbirliği sağlanması gerekmektedir. Bu konuda karşılaşılan engeller genellikle hükümetlerin veya kamu kurumlarının otoritelerini ve hiyerarşik statülerini korumaya çalıştıkları için açık ve şeffaf sistemlere karşı önemli ölçüde direnç göstermelerinden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte örgüt içindeki kamu personelinin mevcut sistemi korumaya çalışarak yazılım geliştirme şirketleriyle

işbirliği yapmaktan kaçınması da karşılaşılan güçlükler arasındadır (Elkadi, 2013). Gerek kurumsal bazda gerekse personel bazında yeteri kadar işbirliği ve dayanışma sağlanamamasının altında yatan nedenler, yönetim ve kurumsal yapının uygun şekilde tekrar yapılanması ile aşılabilecektir.

2.6.2.4. Nitelikli Personel ve Eğitim Eksikliği

Nitelikli personel ve eğitim tüm proje girişimlerinde olduğu gibi e-devlet girişimleri için de merkezi bir noktadadır. Kamu sektöründe BİT becerilerinin eksikliği özellikle gelişmekte olan ülkeler için önemli bir sorundur. E-devlet için gerekli görülen BİT becerileri, personelin teknolojik, ticari ve yönetim kapasitelerini içermektedir. Kamu sektöründe teknik kurulum, bakım, tasarım, BİT altyapısının uygulanması gibi teknolojik becerilerin yanı sıra çevrimiçi işlemleri gerçekleştirme, e-devletin fonksiyonlarını kullanabilme, vatandaşları yönetebilme gibi becerilerin de kazanılmış olması beklenmektedir. Bununla birlikte, temel becerilerin geliştirilmesi bir başlangıç olarak görülmeli, e-devlet projelerinin ilerleyişiyle paralel olarak yeni teknolojiler, yeni uygulamalar ve rekabetçi modellerin güncel olarak takip edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle nitelikli personel sağlamak amacıyla verilen eğitimlerin sürekliliği ve güncel olması önemlidir (Alshehri & Drew, 2010; Ndou, 2004).

2.6.5. Sosyal Güçlükler ve Engeller

E-devlet kullanımının önündeki sosyal engeller, toplumun her kesiminin bu uygulamaları benimsemesi ve kullanabilmesiyle ilgilidir. Teknik, yasal ve ekonomik unsurların dışında dijital bölünme, kültür, eğitim ve gelir seviyesi gibi toplumdaki çok çeşitli sosyal farklılıklar da e-devlet uygulamalarının başarısını doğrudan etkilemektedir. Toplum içindeki kültürel farklılıklar ile beraber, toplumun genel olarak bireysel veya kolektif özellikte olması da e-devlet kullanım oranını etkilediği bilinmektedir. Bireysel topluluklarda sosyal ağlar, e-devlet kabulü noktasında daha etkin rol oynamaktadır. Toplumsal farklılıklar noktasında bir başka husus, engelli vatandaşların eşit imkânlarla e-devlet hizmetlerinden faydalanmasını sağlamak olarak ele alınabilir. Yine bir diğer konu e-devlet uygulamalarındaki dil seçenekleri ile toplumun tamamına ulaşılabilmesidir. Bunların dışında, eğitim seviyesi ile bağlantılı olduğu düşünülen teknolojik okur-yazarlık da belirleyici sosyal farklılıklardan biridir. E-devletin önündeki en dikkat çekici sosyal güçlükler ve

engeller, toplumun her kesiminin eşit erişim imkânını ifade eden dijital bölünme ve toplumdaki kültürel farklılıklar olarak başlıca iki başlıkta ele alınabilmektedir (Alshehri ve Drew, 2010; John C. Bertot, Jaeger, ve Grimes, 2010; John Carlo Bertot, Jaeger, ve Hansen, 2012; Çakır, 2015; Taşpınar, 2012; Verdegem ve Verleye, 2009).

Dijital Bölünme

E-devlet uygulamalarının istenilen başarıya ulaşması, vatandaşların bu hizmetlerden faydalanabilmesi ile mümkün olmaktadır. Bunun için ise ön koşul, kişilerin internete ve gerekli BİT donanımlarına erişebilir olmasıdır. Aksi takdirde büyük maliyetlere katlanarak sunulan hizmetlerin amacına ulaşmasının mümkün olmayacağı aşikârdır.

Sayısal uçurum olarak da anılan dijital bölünme öz olarak, ülkeler, bölgeler ve insanlar arasındaki internete ve interneti kullanmaya yarayacak donanımlara erişebilme olanaklarındaki eşitsizliği ifade etmektedir (Şişman, Alkış, ve Maraş, 2011). Başka bir deyişle sayısal uçurum, e-devlet hizmetlerine ulaşma fırsatı bulanlar ile bulamayanların arasındaki uçurumu anlatmaktadır.

Kişi başına düşen bilgisayar, telefon ve internet erişimi verilerinin kıstas olarak alındığı Birleşmiş Milletler İstatistik Birimi'nin (United Nations Statistics Division-UNSD) 2010 yılına ait Yeni Binyıl Araştırma Raporunda Kuzey Amerika, Batı Avrupa ve Avustralya bölgelerinin uçurumun üst kısmında; Asya, Ortadoğu ve Güney Amerika bölgelerinin ise alt kısmında olduğunu gözler önüne serilmiştir. Bu durum, sayısal uçurumun doğurduğu sonuçların toplumsal ve ekonomik gelişmişlikle ilintili olduğu savıyla örtüşmektedir.

Toplumdaki dijital bölünme yalnızca altyapı ve ekonomik imkânların yetersizliğinden kaynaklanmamakta; bununla birlikte toplumdaki teknolojik araçları kullanma becerisini ifade eden teknolojik okur-yazarlık seviyesindeki farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Hizmet sağlama noktasında kamu personeline gerekli becerilerin kazandırılması gibi, hizmetten faydalanma noktasında da kamu personellerine nazaran daha heterojen yapıda olan vatandaşlara teknolojik okur-yazarlık becerilerinin geliştirilmesi ve güncellenmesi için gerekli olanakların sağlanması gerekmektedir.

Dijital bölünme, bilgi paylaşımına ve bilginin ulaşılabilirliğine engel teşkil ederek e-devlet atılımlarının önünde nispeten uzun bir süreç dahilinde aşılması gereken önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.6.6. Finansal Güçlükler ve Engeller

Ekonomik gelişme, e-devletin yaygınlaşması noktasında anahtar rol oynamaktadır (Zhao et al., 2014). Gelişmiş ülkelerin e-devlet uygulamalarında önde olduğu bir gerçektir. Ekonomik gelişmişlik ile e-devlet birbirini karşılıklı olumlu etkileyen unsurlardır. E-devlet uygulamaları ile uzun vadede katma değer sağlayan hizmetler sunularak ekonomik avantaj sağlanması beklenirken, öte yandan bu uygulamaların hayata geçirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için yeterli finansal kaynağın bu alana ayrılması gerekmektedir. E-devlet projeleri kapsamında uzmanlaşmış personelin istihdamı, mevcut personelin eğitimi, vatandaş katılımının sağlanması, yazılım ve donanımın temin edilmesi ve bunların güncelliği ile sürekliliğinin sağlanması kamu sektörüne yüksek maliyetler yüklemektedir. Gerekli finansal kaynağın zamanında ayrılabilmesi karşılaşılan önemli engellerden biridir (İnce, 2001). E-devletin dinamik yapısından dolayı yapılan harcamaların süreklilik arz etmesi de finansal güçlüklerin bir parçasıdır (Çakır, 2015). Bununla birlikte e-devlet projelerinin yıllara sari oluşu gelecek yıllardaki bütçenin kısıtlanması anlamına gelerek artı bir yük oluşturmaktadır (Lau, 2003). Kamu sektörünün e-devlete bütçe ayırması, finansmanın zamanında ve sürekli sağlanması gibi güçlüklerin yanı sıra vatandaş perspektifinde de gerekli donanım ve internet erişimine sahip olma noktasında e-devlet hizmetlerine erişimin bir maliyeti vardır. Gelir seviyesindeki yetersizlik ve eşitsizlikler e-devletin karşısındaki finansal güçlüklerin kullanıcı yönündeki diğer sacayağıdır.

Bu başlık altında e-devlet uygulamalarının benimsenmesi, uygulanması ve başarıya ulaşması hususlarında genel olarak karşılaşılan temel konular ele alınmıştır. Burada e-devletin önündeki engel ve güçlüklerin, teknoloji ve sosyal faktörlerin etkisiyle zaman içerisinde değişiklik gösterebileceği, ayrıca bunlara yenileri eklenebileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

2.7. Kamu Sektöründe Web Sitesi Kullanımı

E-devlet uygulamaları içinde hızlı, kolay ve verimli bir şekilde bilgi ve hizmet sağlama noktasında web tabanlı uygulamalar önde gelmektedir. Kamu kurumlarına ait web siteleri, çeşitli bilişim teknolojilerini kapsayan e-devlet olgusunun ilk akla gelen yüzüdür. Diğer e-devlet araçlarına göre daha ayrıntılı bilgiyi kamuya açık hale getirebilen e-devlet web siteleri, devlet ile vatandaşlar arasındaki bilgi asimetrisinin azaltılmasına (Porumbescu, 2016) yardımcı olmakla beraber sağladığı bilgi ve hizmetler ile erişilebilirlik, vatandaş katılımı, şeffaflık, yanıt verme, diyalog ve çıkarların dengelenmesi gibi kamusal değerlerin korunması yönünde katkı sağlamaktadır (Karkin & Janssen, 2014). Kamu kurumları ile paydaşları arasında köprü görevi gören bu internet siteleri, genel anlam taşıyan e-devlet kavramının daha önceki bölümlerde bahsedilen tüm özelliklerini taşımakla birlikte ayrıca sahip olması beklenen özellikleri ve standartları bulunmaktadır. West , farklı 198 ülkeye ait kamu sektörü web sitelerinin olgunlaşma düzeyini gözler önüne serdiği Küresel E-devlet Raporunda (2006), bu sitelerin gelişmişlik düzeyini; (1) web sitesindeki çevrimiçi yayımlar, (2) çevrimiçi veri tabanları, (3) ses ve video kullanımı, (4) yabancı diller veya yabancı dil çevrimi için destek, (5) ücretsiz erişim, (6) ticari reklam alınmaması, (7) engelliler için erişim imkânı, (8) gizlilik politikası bulunması, (9) güvenlik özellikleri, (10) çevrimiçi hizmetlerin varlığı ve kapsamı, (11) dijital imza ve kredi kartı ödemeleri için destek, (12) soru ve şikâyet iletme kanalı, (13) yorum formları, (14) otomatik e-posta güncellemelerinin sağlanması, (15) web sitesi kişiselleştirme ve taşınabilir bilgisayarlar, akıllı telefonlar gibi masa üstü bilgisayarlar dışında farklı cihazlardan erişim olanağı olmak üzere on beş kriteri dikkate alarak değerlendirilmiştir. Bu kriterler kamu web sitelerinin gelişmişliğini gösteren özellikler olarak görülmelidir. Bununla birlikte, kamu web sitelerinin sahip olması beklenen genel standart ve özellikler şu şekilde sınıflanabilir:

2.7.1. Kamu Web Sitelerinde Kullanılabilirlik

Web sitesinin kullanılabilirliği kavramı, bir web sitesinin kullanım kolaylığına ve göreceli olan bu kullanım kolaylığının niteliksel bir değerlendirmesini ifade etmektedir (Lee & Kozar, 2012). Başka bir deyişle, internet sitelerinin kullanılabilir

olması, kullanıcıların internet sitesini etkin, verimli ve memnun kalacak şekilde kullanabilmesi anlamına gelmektedir. Nielsen (2012) bu kavramı, kullanıcı ara yüzünün nedenli kolay kullanılabilirliğini değerlendirmeye yarayan kalite nitelikleri olarak tanımlamış ve beş kalite bileşeni ile tanımlanabileceğini belirtmiştir. Bunlar;

- **Öğrenilebilirlik:** Kullanıcıların web sitesi ile ilk karşılaşmasında sistemin ne kadar kolay öğrenilebildiğini;
- **Verimlilik:** Kullanıcıların web sitesi dizaynını öğrendikten sonra gerçekleştirmek istedikleri işleri ne kadar hızlı yapabildiğini;
- **Hatırlanabilirlik:** Kullanıcıların kullanımdan bir süre sonra web sitesine geri döndüğünde sistem kullanımını ne kadar kolaylıkla hatırlayabildiğini;
- **Hatalar:** Kullanıcıların ne oranda hata yaptığını, bu hataların ne kadar ciddi sonuçlar doğurduğunu ve bu hataların ne kadar kolay düzeltilebildiğini;
- **Memnun Kalma:** Kullanıcıların web sitesi kullanımını ne kadar hoş ve ne kadar tatmin edici bulduğunu ifade etmektedir (Nielsen, 2012).

Tüm web sitelerinde olduğu gibi e-devlet web sitelerinde de kullanılabilirlik hayati bir koşuldur. Bir e-devlet web sitesinin kullanımı zorsa, sitede neler yapılabileceği açıkça ortaya koyulmamışsa, kullanıcılar web sitesini içinde kayboluyorsa veya önemli sorulara cevap bulamıyorsa hedef kitlenin o web sitesini tekrar tercih etmemesi muhtemeldir. E-devletin amaçları ve faydaları açısından düşünüldüğünde, kamu web sitelerinin kullanılabilirliğinin sağlanamaması durumunda beklenen potansiyele ulaşamayacağı aşikârdır. Bu durumda kamu kurumlarının kullanıcı dostu web sitesi tasarımları kaçınılmaz bir gerekliliktir.

Web sitesi tasarım süreci; planlama, analiz, tasarım, geliştirme ve test-bakım aşamalarından oluşmaktadır. Kullanılabilirlik kavramı, istenen etki, verimlilik ve memnuniyetin sağlanması için tüm aşamalara dahil edilmeli ve ağırlık planlama aşamasında olmalıdır. Bunun için öncelikle hedef kitlenin kullanım bağlamının belirlenmesi, kurum ve kullanıcı gereksinimlerinin tanımlanması ve bu yönde tasarımın geliştirilerek kullanıcı odaklı bir yaklaşımın sergilenmesi önemlidir.

Kullanılabilirlik prensiplerinin kamu internet sitelerine uygulanması ile kamu hizmetlerinin web siteleri aracılığıyla etkili, verimli ve memnuniyet verici bir şekilde sunulmasını kolaylaştırarak vatandaşların kamu kurumlarına olan güven ve memnuniyeti artacaktır (Huang & Benyoucef, 2014; Nielsen, 2012). Bununla birlikte vatandaşların bilgi ya da hizmet almak için internet sitelerini tercih etmeleri teşvik edilerek kamu çalışanlarının telefonla veya yüz yüze hizmet verme şeklindeki iş yükü ve buna ayrılan kaynaklar azalacaktır.

2.7.2. Kamu Web Sitelerinde Erişilebilirlik

Erişilebilirlik, World Wide Web'in temel ilkelerinden biridir (Paris, 2006). Web sitesi erişilebilirliği kavramı, sahip olduğu farklı şartlara rağmen tüm insanların internet sitesine erişebilmesini, siteyi kullanabilmesini ve site içeriğini anlayabilmesini ifade etmektedir. Erişilebilirlik ile ilgili literatür, daha çok engelli bireylerin üstünde durarak web sitelerinin fiziksel, motorik veya algı yetersizliği olan vatandaşlar tarafından ulaşılabilir, tam ve eksiksiz anlaşılabilir ve gerektiğinde etkileşime girilebilir olacak şekilde tasarlanması (Abanomy, Al-badi, & Mayhew, 2005; Karkin & Janssen, 2014; Mohd Isa, 2011) olarak ele alsa da Tim Berners-Lee daha geniş bir perspektiften bakarak erişilebilirliği, engelli bireylerle birlikte donanım-yazılım, ağ altyapısı, dil, kültür veya coğrafi konum bakımından farklı olanaklara sahip tüm vatandaşların internet sitesine erişebilmesi olarak tanımlamıştır (Berners-Lee, 1998).

Bilindiği gibi, kamu yönetiminde eşitlik ilkesi hukuki dayanağı olan temel ilkelerden biridir. Kamu yönetiminin önemli bir aracı olan e-devlet web sitelerinin de doğal olarak tüm vatandaşlara eşit erişim olanağı sunması gereklidir ve bu birçok ülkede yasal zorunluluk haline getirilmiştir. Bunun dışında, e-devlet hedef kitlesindeki heterojen yapı nedeniyle tüm vatandaşların eşit düzeyde bu hizmetlerden faydalanamaması, e-devletin karşısındaki önemli sorunlardan biri olan dijital bölünmeye zemin oluşturmaktadır. E-devletin eşitlik ilkesinin gerçekleştirilmesi, dijital bölünmenin önüne geçilmesi, sosyal katılımıcılığın desteklenmesi ve e-devlet hizmetlerinin hedeflenen başarıya ulaşması erişilebilirliğin sağlanması ile mümkündür.

İnternet sitesi erişilebilirliğinin sağlanması bağlamında çeşitli standartlar belirlenerek kılavuzlar hazırlanmıştır. Bununla ilgili dünyadaki çalışmalara “Section 508, W3C Standartları, WCAG Standartları ve Avrupa Birliği Erişilebilirlik Kılavuzu”; Türkiye’deki çalışmalara ise “Kamu İnternet Siteleri Rehberi Projesi (KAMİS)” örnek verilebilir.

2.7.3. Kamu Web Sitelerinin Genel Özellikleri

Kamu internet sitelerinin temel ilkesi kullanılabilirlik ve onun alt kümesi niteliğindeki erişilebilirlik, bir takım standartların uygulanmasını gerektirmektedir. Bu standartlar genel olarak sitenin isimlendirilmesi, teknik özellikler, içerik ve tasarım özellikleriyle ilgilidir. Bu özelliklere kısaca değinmek gerekirse (https://kamis.gov.tr/?page_id=132);

- **Sitenin İsimlendirilmesi:** Kullanıcıların site isimlerini kullanarak internet sitesine erişim sağladığı göz önünde bulundurularak isimlendirme yapılması gerekmektedir. Kurumun hizmet alanına uygun olarak “.gov.tr”, “.bel.tr” gibi alan adının belirlenmesi, kurumun adına uygun site ismi seçilmesi, kuruma bağlı alt kurumların bu kurumla tutarlı olarak isimlendirilip tasarlanması beklenmektedir.
- **Teknik Özellikler:** Kullanılabilirlik ve erişilebilirliğin sağlanması, ileri seviyelere taşınabilmesi için web sitesinin sahip olması gereken teknik özellikler vardır. Örneğin; ekran çözünürlüğü, en yaygın kullanılan çözünürlükte olmalı ve hangi çözünürlükte daha iyi çalıştığı bilgisi sitede yer almamalıdır. İnternet siteleri, tüm işletim sistemlerinde farklı tarayıcılarla, farklı cihaz ve ekranlardan sorunsuz olarak görüntülenebilecek şekilde tasarlanmalıdır. Yine internet siteleri, kullanıcı bağlantı kalitesi ile ilişkili olarak yüksek boyutlu içeriklerin sitenin yavaşlamasına neden olabileceği değerlendirilerek tasarlanmalıdır. Uzun süren işlemlerde, işlemin hangi aşamada olduğu ve zaman aşımı durumunda oturumun kapatılacağı bilgisinin verilmesi de teknik özelliklere örnek verilebilir.
- **İçerik Özellikleri:** İnternet sitesi içerikleri, kurumsal politika ve hedef kitlenin ihtiyaçları esas alınarak belirlenmelidir. İçeriğin tutarlı, faydalı ve kullanılabilir olması önemlidir. Bu kapsamda kurumsal gizlilik politikası oluşturulması, kişisel bilgilerin gizliliği ile kullanıcı kredi kartı bilgilerinin güvenliğinin sağlanması ve site

içeriğinde bu hususlarda bilgilendirilme yapılması önemli birer özelliktir. Bunun dışında dosya içerikleri anlamlı şekilde adlandırılmalı ve gerekli durumlarda .pdf, .doc gibi çeşitli formatlarda sunulması beklenmektedir. Bunlara ek olarak, hem kurumsal hafızaya katkı sağlaması hem de olası sistem çökmesi ya da siber saldırı durumları için yedekleme yapılması bakımından belli periyotlarda içeriklerin veya bir kısmının arşivlenmesi yerinde olacaktır. İçerik özelliklerinden bir diğeri de hedef kitle göz önünde bulundurularak gerekli durumlarda yabancı dil seçeneğinin hem ana sayfada hem de alt sayfalarda sunulmasıdır. Kamu kurumlarının tüm paydaşlara eşit mesafede durması söz konusu olduğundan ticari reklamlar site içeriğinde yer almamalıdır. Tüm bunlarla birlikte içeriğin, kullanıcıların yanlış anlamasına mahal vermeyecek şekilde oluşturularak ve hata, uyarı, bilgi mesajları yardımıyla kullanıcılar anlaşılır biçimde bilgilendirilerek hata yapılmasının engellenmesi gerekmektedir.

- **Görsel Tasarım Özellikleri:** Kamu web sitelerinin içeriği daha çok bilgi ve hizmetlere, tasarımı ise içeriğin sunulma biçimine atıfta bulunmaktadır. Kullanıcı ara yüzü ve görsel tasarım özellikleri, kullanıcıların site hakkında ilk izlenimlerinin oluşması ve akabinde siteyi etkin ve verimli şekilde kullanması üzerinde rol oynamaktadır. Ana sayfa tasarımı, sayfa yapısı, gezinim özellikleri, sayfa içi başlıklar, internet sitesi başlıkları, bağlantılar, yazı görünümü, veri girişi ve ekran tabanlı kontroller, resim ve çoklu ortam elemanları, arama alanları ile kurumsal iletişim kanalının kullanıcı odaklı olarak kullanılabilirlik ilkeleri doğrultusunda tasarlanması kullanıcıların siteyi hızlı ve kolay kullanabilmesini sağlayacaktır.

2.8. Sosyal Medya

2000’li yıllardan itibaren web 2.0 teknolojisi ile birlikte hayatımıza giren sosyal medya, nispeten yeni bir kavram olmasına rağmen tüm dünyada geniş kitleleri içine alan etkili bir iletişim aracı haline gelmiştir. İnsanların eğlenme, rahatlama, boş zamanları değerlendirme, bilgilendirme, sosyal etkileşim kurma, sıkıcı ortamlardan uzaklaşma, arkadaşlık kurma, zamanla alışkanlık edinme, karar vermede yardımcı olması bakımından toplumu gözlemleme, pazarlama kampanyalarından yararlanma, kendini ifade etme gibi motivasyonları (Üksel, 2015), sosyal medyayı kısa sürede popülerleştirmiştir. Böylece spordan sanata, alışverişten siyasete kadar hayatımızın

her alanında birçok faaliyet ve iş yapış biçimi, sosyal yaşamdaki birçok tutum ve davranış sosyal medyanın etkisi alanına dahil olmaktadır (Özel, 2011).

Radyo, televizyon, gazete gibi geleneksel kitle iletişim araçlarını geride bırakan sosyal medya, önce özel sektörde, daha sonra e-devlet kavramının bir parçası olarak kamu sektöründe kullanılmaya başlanmıştır. Sosyal medya, her ne kadar e-devlet kavramının tüm özelliklerini taşısa da, e-devlet web sitelerinden farklı olarak kendine özgü tanımı ve özellikleri olması nedeniyle ayrı bir bölümde ele alınarak incelenmesi yerinde olacaktır.

Sosyal medya konulu bu bölümde ilk olarak; sosyal medya kavramı açıklanacak, ardından sosyal medyanın kısaca gelişim süreci anlatılacak, üçüncü olarak sosyal medya uygulamaları hakkında kısa bilgiler verilerek son olarak kamu sektöründe sosyal medya kullanımı üzerinde durulacaktır.

2.8.1. Sosyal Medya Tanımı

Sosyal medya terimini açıklamak için öncelikle Web 2.0 teknolojisinden bahsetmek gerekir. Web 2.0, ilk olarak Tim O'Reilly tarafından 2004 yılında kullanılmış (ERKUL, 2009; Göçoğlu, 2014), ve internete bağlı tüm cihazları kapsayan bir platform olarak nitelendirmiştir (Karakiza, 2015). Bir önceki Web 1.0 teknolojisinde, içerik bir sunucudan sağlanmakta, bilgi akışı tek yönlü ilerlemektedir. Web 2.0 teknolojisinde ise internete bağlı tüm bilgisayarlar birer sunucu gibi içerik paylaşabilmekte, böylece kullanıcı ve ziyaretçilerin web hizmetlerinin geliştirilmesi noktasında katılımı ve işbirliği sağlanabilmektedir. Web 2.0 teknolojisinin sunduğu bu yeni olanakların gözlenebileceği en iyi örnekler "Britannica Online" sitesine karşı "Wikipedia" internet siteleri veya "mp3.com" sitesine karşı "Napstar" programı olarak gösterilebilir. "Britannica Online" veya "mp3.com" sitelerinde içerik tek taraflı bir sunucu ile sağlanırken Web 2.0'ın araçlarından olan "wikipedia" sitesi ve "Napstar" programı kullanıcıların kişisel bilgisayarlarını başlı başına birer sunucu gibi kullanarak içerik paylaşmasına olanak sağlamıştır (Göçoğlu, 2014). Web 2.0, Web 1.0'ın durağan web sayfalarından, Web'in dinamik, yaratıcı ve işbirlikçi kullanımına olanak veren anlamlı bir hareket olarak görülebilir. İçerik üretme ve paylaşma, Web 2.0'nin temel ayırıcı özelliğidir. Web 2.0, katılımcıların ortak zekasını karşılıklı olarak maksimize etme potansiyeline sahiptir (Karakiza, 2015).

Yeni nesil Web 2.0 teknolojisinin, kullanıcıların iletişim ve etkileşim kurmasına, düzenleme ve paylaşım yapmasına olanak tanınması, internet teknolojisinin sosyalleşmesinin ilk adımıdır denebilir.

Sosyal medya genel olarak Web 2.0'ın bir uzantısı olarak düşünülür (Mossberger, Wu, & Crawford, 2013). Kapsamı günden güne gelişen sosyal medyanın tek bir kalıp cümle ile tanımlanması, kavramın zamana bağlı değişimini yansıtmakta yetersiz kalacaktır. Bu nedenle yapılan tanımlar genel olarak sosyal medyanın neleri içerip neleri içermediği yönündedir. Sosyal medyayı daha iyi anlayabilmek adına çeşitli tanımlamalara yer vermek yerinde olacaktır.

Khan, Swarve Lee (2014), sosyal medyayı bilgi, fikir ve çıkarları paylaşma fırsatı sunarak kullanıcılar arasındaki etkileşimi kolaylaştıran web siteleri ve çevrimiçi araçlar olarak açıklar. Sosyal medya; Wiki alanları gibi ortak projeler, WordPress gibi bloglar, Twitter gibi mikrobloglar, Facebook gibi sosyal ağlar, YouTube gibi içerik toplulukları, World of Warcraft gibi sosyal paylaşım siteleri içeren çeşitli araçlar ve teknolojiler, Second Life gibi sanal sosyal dünyalar ve diğer tüm internet tabanlı platformları içerir. Sosyal medya, insanların çıkarlarını, etkinliklerini, geçmişlerini veya gerçek hayat bağlantılarını paylaştıkları, sosyal ilişkiler kurmak ve sürdürmek için kullandıkları internet veya akıllı telefon tabanlı sosyal ağ sitelerini içeren bir platformdur. Yağmurlu (2011), sosyal medyanın Web 2.0, sosyal ağ ya da sosyal iletişim siteleri olarak da ifade edilebildiğini belirtmiş ve insanların düşünce, görüş ve ilişkilerini paylaştıkları sosyal medyayı, internet teknolojisi ile sosyal etkileşimin ortak bir ürünü olarak görmüştür.

Chun ve Luna Reyes (2012), sosyal medyayı Web 2.0 teknolojileri üzerine kurulmuş, internet tabanlı, içeriği kullanıcılar tarafından üretilen, insanlar arasındaki bağlantı ve etkileşimler sayesinde bilginin paylaşılmasıyla çevrimiçi topluluklar oluşturan bir platform olarak ifade etmektedir. Yazarlar, bir dizi sosyal medya araç ve sistemini tanımlamaktadır. Bunlar Bloglar, Wikiler (içerik yazarlığı), Sosyal ağlar (Facebook, MySpace gibi), Web tabanlı iletişim (sohbet kanalları, sohbet grupları), Fotoğraf paylaşımı (Flickr gibi), Video yayınlama ve paylaşma (YouTube gibi) Ses paylaşımı (Podcast gibi), Mashup'lar, Widget'ler, Sanal dünyalar, Mikrobloglar (Twitter gibi), Etiketleme, web sitelerinin sosyal not ekleme, yer imi koyma ve web içerik oylamaları olarak sıralanmaktadır. Bu sosyal medya araçları hizmet kapsamı,

etkileşim hızı, paylaşılan içeriğin türü (örn. Videolar, resimler, metinler) ve veri saklama politikaları bakımından birbirinden ayrılmaktadır. John Carlo Bertot ve ark.(2012), bu araçların amaç ve yaklaşımları bakımından önemli ölçüde farklılık gösterdiğini ancak nihai olarak kullanıcıların toplumsal bir ortamda iletişim kurma, etkileşimde bulunma, içerik oluşturma, düzenleme ve paylaşma imkânı vermesi noktasında birleştiğini belirtmektedir. Yazarlar, sosyal medyayı açıklarken geleneksel medyanın aksine içeriğin son kullanıcı tarafından üretilebiliyor olması, birebir iletişim yerine pek çok kişinin aynı anda katıldığı çok yönlü iletişim kurulabilmesi ve fiziksel olarak birbirine uzak kişilerin hızlı ve kolay bir şekilde bir araya gelerek bilgi kaynağı üretebilmesi üzerinde durmuştur.

Mayfield (2008), beş özellik belirleyerek bu özelliklerin bir kısmını veya tamamını taşıyan çevrimiçi medya oluşumlarını sosyal medya olarak tanımlamıştır. Bu özellikler;

- **Katılım:** Sosyal medya, kullanıcıların katılım sağlaması ve geribildirimde bulunmasına olanak tanımaktadır. Böylece medya yayıncısı ile takipçisi arasındaki fark belirsizleşmeye başlamıştır.
- **Açıklık:** Sosyal medya, kullanıcılara oylama, yorum yapma ve bilgi paylaşma gibi katılım ve geribildirim noktasında açıktır. Bununla birlikte içeriğe erişim engeli nadir durumlarda söz konusudur.
- **Diyalog:** Geleneksel medya içeriği kaynaktan izleyiciye iletirken sosyal medya, iki yönlü iletişime olanak tanımaktadır.
- **Topluluk:** Sosyal medya, kullanıcıların zaman ve mekândan bağımsız olarak hızlı ve kolay bir şekilde topluluk oluşturmaya ve iletişim kurmasına izin vermektedir.
- **Bağlantılı Olma:** Sosyal medya sitelerinin pek çoğu, diğer siteler, araştırmalar ve insanların ilgili oldukları konularda linklerden yararlanarak bağlantı geliştirmektedir. Bağlantılı olma özelliği, sosyal medya sitesindeki içeriklerin başka bir sosyal medya sitesinde paylaşılmasına imkân vermesi, site içi arama yapıldığında hakkında içeriğe ulaşılabilmesi gibi özellikleri ifade etmektedir.

Erkul (2009), ise sosyal medyanın kendine has özelliklerini şu şekilde sıralamıştır:

- Yayıncıdan bağımsız kullanıcıları olması,
- Kullanıcı kaynaklı içerik olması,
- Kullanıcılar arasında etkileşim olması,
- Zaman ve mekan sınırlaması olmaması.

Sosyal medyaya ait çeşitli tanımlamalar, açıklamalar ve belirlenen özelliklerinden anlaşılmaktadır ki sosyal medya, insanların içerik tüketiciliğinden içerik üreticiliğine geçebildiği, çift yönlü veya çok yönlü etkileşimin esas olduğu, kullanıcıların bir araya gelmesi için zaman ve mekândan bağımsız olarak yalnızca internet erişiminin yeterli olduğu, teknolojik ve sosyal boyutları olan bir platformdur.

Web 2.0, sosyal medya ve sosyal ağ kavramları bazı akademisyenler tarafından aynı anlamda kullanılsa da, literatüre genel olarak bakıldığında aralarında birtakım farklılıklar olduğu görülmektedir. Web 2.0, sosyal medya ve sosyal ağlar için zemin hazırlayan teknolojik boyutu ifade etmektedir. Sosyal medya ise web 2.0 teknolojisi üstüne kurulmuş ve sosyal ağları da içine alan bir şemsiye kavramdır. Sosyal Medya, yayın için bir strateji ve çıkış noktasını ifade ederken, sosyal ağlar ise başkalarıyla bağlantı kurmak için birer yardımcı ve araçtır (Edosomwan, Prakasan, Kouame, Watson, ve Seymour, 2011). Bloglar, wikiler, sosyal ağlar sosyal medyanın içinde değerlendirilirken, sosyal ağlar ise kişilerin profil oluşturup diğer kişi ve gruplarla çeşitli amaçlarla iletişime girebildiği web tabanlı hizmetlerdir.

2.8.2. Sosyal Medya Tarihçesi

Sosyal medyanın ilk ortaya çıkışıyla ilgili çeşitli yaklaşımlar söz konusudur. Edosomwan, Prakasan, Kouame, Watson, ve Seymour (2011), sosyal medyanın atası olarak 1700'lü yıllarda telgrafın uzun mesafelere iletilmesi olarak kabul edildiğini, başka bir bakış açısına göre ise sosyal medyanın bilgisayarlar yerine telefon ile başladığını belirtmektedir. Sosyal medya tarihindeki ilk adımları, ilk e-postanın gönderilmesi, ARPANET'in geliştirilmesi, çoklu kullanıcı alanı olarak bilinen MUD

(Multi-User Domain) metin tabanlı sanal dünyasının kullanıma açılması, BBS (Bulletin Board System) bülten panosu sistemi ile kullanıcıların haber okumak veya başkalarıyla mesajlaşması, 1980 yılında USENET'in kurulması, 1980'lerle birlikte BBS ile benzer amaçla kurulan WELL, bilgi paylaşımı için kurulan GENie, birkaç kişiye aynı anda e-posta gönderilmesine izin veren Listserv ve gerçek zamanlı sohbet amaçlı IRC'nin tasarlanması olarak göstermişlerdir. Daha sonra 90'lı yıllardan itibaren birçok sosyal ağ sitesi kurulduğundan bahsetmektedirler. Boyd ve Ellison (2007), sosyal medyanın günümüzde kullanılan anlamına uygun olarak ilk olarak 1997'de kullanıcıların profil oluşturmaya, arkadaşlarını listelemesine izin veren SixDegrees ile hayatımıza girdiğini öne sürmektedir. 90'lı yılların öne çıkan sosyal medya hizmetleri; SixDegrees, BlackPlanet, AsianAvenue ve MoveOn internet siteleri, bunlara ek olarak Blogger ve Epinions gibi blog hizmetleri, ThirdVoice ve Napster yazılımlarıdır. 2000'li yıllarda sosyal medya, birçok sosyal paylaşım sitesi ile yükselişe geçmiştir. Öncül siteler LunarStorm, cyworld, ryze, Wikipedia, fotolog, skyblog ve Friendster, 2003'te MySpace, LinkedIn, lastFM, tribe.net, Hi5, 2004 yılında Facebook, Dogster ve Mixi , 2005'te ise Yahoo!, YouTube ve 2006'da Twitter olarak karşımıza çıkmaktadır.

Öztürk (2014), sosyal medyanın tarihçesinin 1950'li yılların sonlarında Bruce ve Susan Abelson tarafından günlük yazarlarını bir araya getirmek amacıyla kurulan "Açık Günlük (Open Diary)" sosyal ağ sitesine dayandığını ve arkasından 1979 yılında kullanıcıların kamuya açık mesaj yayınlaması amacıyla kurulan Usenet'in geldiğini ifade etmektedir. Sosyal medya kavramsal olarak bu dönemlerde doğmuş olsa da "sosyal medya" terimi MySpace, Facebook gibi sosyal ağ sitelerinin yüksek hızlı internetle birlikte popülerleşmesinin ardından ortaya çıkmıştır.

Çeşitli evrelerden geçerek günden güne gelişen sosyal medya, günümüzde eğlence, ticaret, siyaset, habercilik, sağlık, spor gibi hemen hemen her alanda kendine bir yer edinerek çağ ile birlikte gelişimini sürdürmektedir.

2.8.3. Sosyal Medya Çeşitleri ve Özellikleri

Sosyal medya, tarihsel gelişimi boyunca farklı amaç ve işlevlere sahip çeşitli uygulamalarla hayatımızda yerini almıştır. Sosyal medya çatısı altındaki uygulamalar, farklı araştırmacılar tarafından genel olarak kullanım amacı ve

kullanım şekli dikkate alınarak farklı fakat birbirine yakın sınıflandırmalar yapılmıştır. Bu başlık altında temel sınıflandırmalar ele alınırken sosyal medyanın doğası gereği sürekli yenilik ve değişim içerisinde olduğu göz ardı edilmemelidir.

Mayfield (2008), sosyal medyanın altı temel yapısı olduğundan bahsetmektedir:

- **Sosyal Ağlar:** Bu siteler, kişilerin kişisel web sayfaları oluşturmaya, bu sayfalar aracılığıyla içerik paylaşmak ve iletişim kurmak için arkadaşları ile bağlantı kurmasına izin vermektedir (MySpace, Facebook vb.).
- **Bloglar:** Bloglar çevrimiçi dergilerdir olarak değerlendirilmektedir.
- **Mikrobloglar:** Küçük miktarlarda içeriğin (güncel durumun) çevrimiçi veya cep telefonu şebekesi aracılığıyla dağıtıldığı, küçük boyutlu bloglardır. (Twitter vb.).
- **Wikiler:** Bu web siteleri, kişilerin müşterek bir belge veya veri bankası gibi hareket ederek içerik veya bilgi düzenleyip eklemesine izin verir.
- **Podcast:** Podcast'lar, Apple iTunes gibi abonelik gerektiren servisler vasıtasıyla ses ve video dosyalarına ulaşılmasına izin verir.
- **Forum:** Forumlar, sosyal medyadan önce doğmuş, belirli konular hakkında çevrimiçi tartışma alanlarıdır.
- **İçerik Toplulukları:** Belli türde içeriği organize eden ve paylaşan topluluklardır. En popüler olanlar, fotoğraf (Flickr), yer imlerine eklenmiş bağlantılar (del.icio.us) ve video (YouTube) paylaşım topluluklarıdır.

John Carlo Bertot, Jaeger, ve Grimes (2012), Mayfield'in sınıflamasına Mushup'ları ekleyerek açıklamışlardır. Mushuplar, örneğin Google Haritalar'a eklenen veriler gibi bir uygulama, kaynak veya hizmet yaratmak için iki veya daha fazla farklı veri kaynağından gelen içeriği birleştiren karma web uygulamalarıdır.

Göçoğlu (2014), sosyal medya sınıflandırmasını

- Açık Kaynaklı Projeler (Wikipedia, Ekşi Sözlük vb.)

- Bloglar(WordPress, Blogger vb.)
- Mikrobloglar(Twitter,Tumblr vb.)
- İçerik Grupları (YouTube, Flickr, Ustream vb.)
- Sosyal Ağ (Arkadaşlık) Siteleri (Facebook, LinkedIn, MySpace vb)

başlıkları altında incelemiştir.

Bu çalışmanın amacına uygun olarak kamu sektöründe de kullanılan sosyal medya uygulamaları olarak sosyal ağlar, bloglar, mikrobloglar ve içerik toplulukları uygulamaları açıklanacaktır.

2.8.3.1. Sosyal Ağlar

Sosyal medya, sosyal etkileşim esaslı bir mecradır. Sosyal ağ siteleri ise bu mecra içinde oldukça popüler ve etkili etkileşim araçlarından biridir. Sosyal ağ siteleri ve hizmetleri, kullanıcıların benzer ilgi alanlarına sahip diğer kullanıcılarla bağlantı kurabilecekleri ve bu kişilerle etkileşim içinde olabilecekleri çevrimiçi topluluklar oluşturmasına olanak tanımaktadır. Sosyal ağlar, kullanıcıların kişisel içerik oluşturması, düzenlemesi ve yayımlayabilmesine, bu vasıta ile diğer kullanıcılarla iletişim kurabilmesine olanak sağlayan uygulamalardır. Sosyal ağ hizmetinin temel bileşenleri, kullanıcıların kendi profillerini oluşturma, benzer ilgi alanlarına sahip diğer kullanıcıları listeleme ve ağdaki diğer kullanıcılar tarafından yapılan bağlantıları görüntüleme olanağıdır (John Carlo Bertot, Jaeger, ve Grimes, 2012).

Sosyal ağ kullanıcıları kendisini ifade etmek, eğlenmek, sosyalleşmek veya ticari kazanç sağlamak amacıyla anlık duygu ve düşüncelerini, yayımlanmış içerikler hakkındaki yorumlarını, internet ortamındaki metin, resim, video, reklam, haber gibi içerikleri ağdaki tüm kullanıcılarla veya belirledikleri kullanıcılarla paylaşabilir ve paylaşılan diğer içerikleri takip edebilirler. Kullanıcılar, çok kısa bir sürede büyük kitleleri haberdar ederek sesini duyurma şansı elde etmektedirler. Dolayısıyla sosyal ağlarda paylaşılan bazı içerikler geniş yankı bulmakta, zaman zaman toplumsal birlik veya toplumsal tepki gibi kitlesel hareketlerin oluşmasına neden olmaktadır.

Bu noktada akıllı telefonların anlık sosyal ağ kullanımını kolaylaştırdığı ve yaygınlaştırdığı önemli bir ayrıntıdır.

Sosyal ağlar, kullanım amaçları ve kullanılan alana göre ele alındığında; sosyal arkadaşlık ağları, iş hayatına yönelik sosyal ağlar, etnik sosyal ağlar ve akademik sosyal ağlar olmak üzere genel olarak dört başlık altında literatürde yer aldığı görülmektedir (Can, 2016). Bunlardan kısaca bahsetmek gerekirse;

- Kullanıcıların arkadaşlarıyla iletişime geçtikleri, eski arkadaşlarını buldukları ve yeni arkadaşlar edinebildikleri en popüler sosyal arkadaşlık ağlarına; Facebook, Myspace, Google+ örnek verilebilir.
- Profesyonel iş dünyasına yönelik sosyal ağlar, pek çok farklı sektörden çalışana iş ilişkisi kurmak, mevcut ilişkilerini güçlendirmek, iş veya personel aramak, kişisel markasını güçlendirmek, kendi alanındaki profesyonellerle iletişime geçmek gibi amaçları gerçekleştirecek çevrimiçi ortam sunmaktadır. LinkedIn iş dünyasında en çok bilinen sosyal ağıdır.
- Etnik kökenleri aynı olan insanların bir araya gelerek, büyük topluluklar oluşturdukları etnik sosyal ağlara Blackplanet.com, Migente.com, AsianAve gibi siteler örnek verilebilir.
- Akademik sosyal ağ hizmetleri, araştırmacıların profesyonel özgeçmişini içeren bir profil oluşturabildiği, kişisel yayın, kaynakça ve yapılan atıfların paylaşımını destekleyen, çevrimiçi grup araştırma faaliyetleri için imkân sunan, araştırmacılar arasında sosyal ağ vasıtasıyla iletişimi ve araştırma faaliyetlerini destekleyen çevrimiçi platform veya yazılımlardır. Bu alandaki en iyi örnekler günümüzde, Academia. edu ve ResearchGate'dir.

2.8.3.2. Bloglar

“Weblog” ifadesinin zamanla kısaltılarak kullanılması ile dile yerleşen bloglar, teknik bilgi veya bilgisayar uzmanlığı gerektirmeden kişilerin kendi istedikleri konuları, kendi istedikleri şekilde aktarmasına izin veren, çevrimiçi günlüğe benzeyen web siteleridir (Gümüş ve Bal, 2016). İlk sosyal medya oluşumu olarak kabul edilen bloglar; metin, resim, grafik, ses, video ve bağlantılar gibi içerikler

kullanılarak pahalı olmayan ve internetten hemen bulunan yazılımlar ile kolayca hazırlanabilmektedir (Can, 2016). Bunun dışında Bloglar, içerik bakımından internet siteleriyle benzerlik gösterse de yazar ile okuyucu arasında yorum gönderebilme özelliği ile çift yönlü iletişim sağlayarak farklılık göstermektedir (Yağmurlu, 2011). Kullanıcıların içeriğindeki bilgi ve yorumları daha güncel ve samimi bulması nedeniyle popülerleşen bloglar, birer bilgi ve düşünce arşivi olarak değerlendirilebilirler (Öztürk, 2014). Blog hazırlama sitelerinin en popüler örnekleri Blogger ve Wordpress olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.8.3.3. Mikrobloglar

Mikroblog, kullanıcıların belirli bir gruba veya topluluğa küçük mesajlar veya güncellemeler yayınlamasına imkân veren, genellikle sosyal paylaşım ağlarının ve blog teknolojilerinin özelliklerini kendinde birleştiren web tabanlı bir platformdur (John Carlo Bertot, Jaeger, ve Grimes, 2012). Küçük veri girişine izin veren bir blog türü olan mikroblogları, bloglardan ayıran temel fark anlık ve kısa içerik paylaşılması yönünde tasarlanmış olmasıdır. Bloglar çevrimiçi dergiler olarak tanımlanırken, mikrobloglar çevrimiçi günlükler olarak tanımlanabilir. Mikroblogların hızlı, akıcı, üretken ve dinamik yapısı, sosyal medya içerisindeki konumunu ve etki derecesini yükseltmektedir. Twitter ve Tumblr bilinen en önemli mikrobloglardır.

2.8.3.4. İçerik Toplulukları

Mayfield (2008), sosyal medya bağlamında topluluk kavramını, paylaşılan ilgi alanları veya paylaşılan içerik çevresinde bir araya gelen çevrimiçi ağlar olarak tanımlamıştır. İçerik toplulukları kavramını ise belirli türde içeriği barındıran ve o içerik türünün paylaşıldığı topluluklar olarak ifade etmiştir. Kullanıcıların başlangıçta kaydolması, profil oluşturması, arkadaşları ve diğer kullanıcılarla bağlantı kurabilmesi bakımından sosyal ağlarla benzerlik gösteren içerik toplulukları, yalnızca belirli bir içerik türünün paylaşılmasına odaklanması bakımından farklılık göstermektedir. Örneğin Youtube, yalnızca video; Flickr, fotoğraf/resim; Instagram, fotoğraf ve video; Jamendo.com, müzik; del.icio.us, yer imi bağlantıları; Digg, haber paylaşımına odaklanmış içerik topluluklarıdır. Bu multimedya paylaşım ağlarında içerik veya bilgi, etiket olarak bilinen genellikle bir-iki kelimelik anahtar sözcüklerle

ilişkilendirilerek folksonomik olarak sınıflandırılır. Diğer kullanıcılar bu etiketler aracılığıyla ilgili içeriğe ulaşabilirler.

2.8.4. Kamu Sektöründe Sosyal Medya Kullanımı

Kamu sektörü, bilgi ve iletişim teknolojilerini kamu yönetimi ile harmanlayarak e-devlet hizmetini sunmaktadır. Ağırlıklı olarak web siteleri aracılığıyla sağlanan e-devlet hizmetleri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni bir ürünü olan sosyal medyanın kamu kurumları tarafından kullanılmaya başlamasıyla daha geniş bir kapsama sahip olmuştur. E-devlet uygulamaları ile yerine getirilmeye çalışılan fonksiyonlar, e-devletin gelişim aşamasına göre sırasıyla paydaşlara bilgi sunma, çevrimiçi hizmet sağlama, paydaşlarla etkileşim kurma, vatandaş katılımını sağlama ve vatandaşlarla (veya diğer paydaşlarla) işbirliği fırsatları yakalama şeklinde ilerlemektedir. Bu açıdan bakıldığında sosyal medya, yalnızca yeni bir e-devlet aracı olmanın ötesinde olup kendisinde var olan etkileşimci ve katılımcı doğası sayesinde e-devleti ileri seviyeye taşıyacak etkin bir araç olma noktasındadır.

Literatürde kamu kurumlarının sosyal medyayı pek çok farklı amaçla benimsediği ortaya konmaktadır. Bu amaçlar, işe alım sürecindeki faaliyetleri yürütmek; kamuya bilgi yaymak; diğer devlet kurumları arasında bilgi paylaşmak; toplumun yönetime katılımını arttırmak ve teşvik etmek; kamu kurumlarının şeffaflığını artırmak şeklinde çeşitlenmektedir (Graham, Avery, & Park, 2015; Picazo-Vela, Gutiérrez-Martínez, & Luna-Reyes, 2012). Bununla birlikte toplumdaki her kesimden insanı sanal bir ortamda bir araya getiren ve yeni bir kamusal alan olarak tanımlanan sosyal medya (Yegen, 2013), içerik analizi yoluyla kamuoyunun görüş, tutum ve beklentilerinin ölçülebilmesine olanak sağlamaktadır. Böylece kamu sektöründe sosyal medya kullanımı, politik kararlara yön verilmesi ve alınmış kararların toplum üzerindeki etkileri ölçülmesi amaçlarına da hizmet etmektedir (Sobkowicz, Kaschesky, & Bouchard, 2012). Bu bağlamda, kamu politikası ile sosyal medya, birbirinden karşılıklı olarak etkilenen iki unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Göçoğlu, 2014).

Kamu kurumları sosyal medya kullanarak birtakım çıktılar elde edebilmektedir. (Chun & Luna Reyes, 2012). Bunlar;

- **Vatandaşa yönelik:** bilgilendirilmiş, birbirine bağlanmış, işbirlikçi vatandaş;

- **Kamu kurumlarına yönelik:** şeffaf, katılımcı, işbirlikçi kurumlar;
- **Büyük sosyal veri bakımından:** yapılandırılmamış metin ve multimedya verileri, düşük kaliteli veri olarak özetlenmektedir.

Kamu sektöründe sosyal medya kullanımını, kamu web sitelerinden ayıran birtakım özellikler bulunmaktadır. Bunlardan bazıları, mesajların daha sık aralıklarla, daha kısa ve daha yüzeysel olarak iletilmesidir. Kamu web sitelerinde ise bilgiler daha uzun aralıklarla güncellenmekte ve daha fazla ayrıntı içermektedir. Kamu sektöründeki sosyal medya kullanımı, web sitelerine nazaran kullanıcılar üzerinde güven ve memnuniyet açısından daha olumlu etki yaratmaktadır (Porumbescu, 2016). Dolayısıyla kamuda sosyal medya kullanımının bir diğer çıktısı, vatandaşın kamu kurumlarına olan güven ve memnuniyetidir.

Kamuda sosyal medya kullanımının e-devlet üzerindeki etkisini gözden geçirmek ve bu yeni teknolojilerin oynadığı rolü irdelemek konunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Bu nedenle sosyal medyanın sağladığı avantajlardan, karşındaki engel ve risklerden, bununla birlikte izlenmesi önerilen politika ve stratejilerden bahsetmek yerinde olacaktır.

2.8.5.1. Kamuda Sosyal Medya Kullanımının Yararları, Engelleri, Riskleri ve Stratejileri

Günümüzde oldukça popüler olan sosyal medyanın kamu sektörü için avantajları olduğu gibi dezavantajları da vardır. Toplum üzerindeki güçlü etkisi nedeniyle bir iletişim aracı olmanın ötesine geçen sosyal medyadan optimum düzeyde yararlanabilmek ve risklerinden kaçınabilmek için öncelikle bu avantaj ve risklerin iyi anlaşılması, sonrasında ise konuya ilişkin politika ve strateji geliştirilmesi gerekmektedir. Bu konu, literatürde farklı araştırmacılar tarafından çeşitli perspektiflerden ele alınarak incelenmiştir.

Öncelikle, sosyal medyanın kamu kurumları için fayda sağlaması, risk teşkil etmesi ve kurumların sosyal medya stratejileri geliştirebilmesi konularına etki eden bazı faktörlerin anlaşılması gerekmektedir (Picazo-Vela ve ark., 2012). Bunlardan kısaca bahsetmek gerekirse;

- **Genel durum:** Kamu sektöründe sosyal medya kullanımını etkileyen ekonomik, politik ve sosyal faktörlerden oluşan çevresel faktördür. Örneğin; dijital bölünme, seçim rekabet gücü veya yoksulluk. Bu tür değişkenlerin hizmet talebi üzerinde ve sosyal medya projeleri üzerinde önemli etkileri olabilmektedir.
- **Kurumsal çerçeve:** Kamu sektöründe sosyal medya kullanımını etkileyebilecek yasalar, yönetmelikler, normlar veya diğer sınırlayıcı kurallardan oluşur. Kamu kurumları yalnızca kanun sınırları içerisinde hareket edebildiğinden, kurumsal çerçeveler sosyal medya kullanımı ve sonuçları bakımından da son derece önemlidir.
- **Topluluk içi işbirliği ve ağlar:** Kamu kurumlarının karşılaştığı karmaşık sorunlar, onları geleneksel bürokratik / hiyerarşik modelden uzaklaştırarak örgütlenmiş bir ağ biçimine itmektedir. Kuruluşlar arası işbirliği ve bilgi paylaşımı, vatandaşa daha iyi hizmet sunmak ve hükümetin sorun çözme yeteneklerini geliştirmek bağlamında yarar sağlamaktadır.
- **Örgütsel yapılar ve süreçler:** Organizasyonların yapılandırılma biçimini (hiyerarşik, fonksiyonel yapı vb.) ve organizasyonların günlük operasyonlarda kullanılan süreçlerini ve stratejilerini ifade eder. Örgütsel yapılar örgütlerin çalışma şeklini belirlemektedir. Benzer şekilde, planlama, eğitim veya performans ölçümü gibi örgütsel süreçler hem sosyal medyanın kullanım özelliklerini hem de sonuçlarını etkilemektedir.
- **Bilgi ve veriler:** Verilerin ve bilgilerin bulunabilirliği, ayrıntı düzeyi, kalitesi ve kullanımı gibi unsurları kapsamaktadır. Sosyal medyada vatandaşların taleplerini yönetmekten sorumlu kamu görevlileri kaliteli bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Kaliteli veri veya bilginin yetersiz olması, proje veya etkinliklerde başarısızlığa neden olacağından, sosyal medya projeleri başlatılırken bilgi ve veriler düşünülmelidir.
- **Donanım, yazılım ve altyapı teknolojileri:** Teknoloji ihtiyaçlarının iyi planlanmadığı durumlarda, istenmeyen iki durum ortaya çıkabilir. Birincisi, teknolojideki değişime ayak uydurulmaması gibi sebeplerle örgütte bilgiyi paylaşacak olan sistemlerin diğer sistemlerle uyumsuzluğu; ikincisi ise yeni ve test edilmemiş teknolojilerin kullanılması nedeniyle karşılaşılabilecek sorunlardır.

Dolayısıyla kamuda sosyal medya kullanımı etkileyen bir faktör olarak bu kriterlerin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Literatürde dağınık olarak yer alan kamu sektöründe sosyal medya kullanımının avantajlarını özetlemek gerekirse; iletişim, etkileşim, katılım, işbirliği, şeffaflık, açıklık, hesap verilebilirlik, kamu hizmetlerinin ve politikalarının iyileştirilmesi, güven ve memnuniyetin sağlanması noktaları öne çıkmaktadır (John Carlo Bertot, Jaeger, & Grimes, 2012; John Carlo Bertot, Jaeger, & Hansen, 2012; Bonsón, Torres, Royo, & Flores, 2012; Hong, 2013; Karakiza, 2015; Khan et al., 2014; Kim & Chen, 2016; Lovari & Parisi, 2015; Maro & Shao, 2014; Mergel, 2013; Panagiotopoulos, Bigdeli, & Sams, 2014; Song & Lee, 2016; Stamati, Papadopoulos, & Anagnostopoulos, 2015). Bu avantajlardan öne çıkanlar şu şekilde açıklanmaktadır.

Genel bağlamda sosyal medya; etkinlik, devlet ile vatandaş iletişimi, vatandaş güveni ve demokrasi üzerinde olumlu etkileri vardır. Sosyal medyanın kendisinde var olan demokratik ve katılımcı ortamında vatandaşların karar süreçlerine dahil edilebilmesi, hem katılımcılığın önünü açmakta hem de bir sosyal sermaye kazancı olarak kamu kurumlarına geri dönmektedir. Ayrıca sosyal medya, kamu kurumlarının vatandaşlar ve diğer kuruluşlarla bağlantı kurmasına, ilişkilerin güçlendirilmesine, diğer kurumlar ve halk ile işbirliği geliştirilmesine ve daha iyi bir imaj yaratmasına yardımcı olmaktadır. Kurumsal çerçeve kategorisi ile ilgili olarak şeffaflığı ve hesap verebilirliği teşvik etmektedir. Vatandaşların katılımıyla bağlantılı olarak, vatandaşların içeriğin ve bilginin üretilmesine dahil edilmesine izin veren örgütsel yapıya kavuşmasına ve süreçlerin iyileştirilmesine katkıda bulunur. Sosyal medya kamu kurumlarına kitle kaynağı kullanımı (Crowdsourcing) ve inovasyon olanağı tanır. Bu Büyük ölçekli toplumsal konularda kamu kurumlarının bazı temel veri veya girdileri paylaşması yoluyla geniş kitlelerin bilgi, tecrübe ve fikirlerinden faydalanarak yenilikçi çözümler üretilmesi anlamına gelmektedir. Bilgi ve veri kategorisinde, bilgi ve içeriğin paylaşılması ve yayılması noktasında kullanım kolaylığı sağlamaktadır. Buna ek olarak, teknolojiye bağlı avantajlar ise ücretsiz araçlar ile iyi uygulamaların aktarılmasına ve ağ etkileşimlerinin kurulmasına olanak tanınmasıdır. Tüm bunlarla birlikte insanların sosyal medya kullanım motivasyonlarından biri eğlence amacıdır. Sosyal medyanın eğlendirici özelliği,

kamu sektöründe sosyal medya kullanımına bağlı olarak memnuniyet düzeyini artırmaktadır.

Kamuda sosyal medya kullanımı, bazı noktalarda fayda sağlarken aynı zamanda da risk de taşıyan veya tersine, kamu sektörünün karşısında bir sorun olarak duran bazı konularda çözüm olarak karşımıza çıkan çift yönlü bir olgudur. Örneğin, devletin görünürlüğünü artırması bakımından vatandaşın güvenini artıran sosyal medya, aynı zamanda bazı durumlarda bilgilerin açığa çıkması nedeniyle tam tersine güvensizliğe de sebep olabilmektedir.

Kamuda sosyal medya kullanımının karşısındaki engeller ve risklere bakıldığında, ilk olarak kurumsal çerçevede yasal düzenlemelerdeki boşluklar karşımıza çıkmaktadır. Bunun dışında, sosyal ağlardaki bilginin kalitesi, güvenilirliği, veri yönetimi ve kişisel bilgilerin gizliliği konusundaki kaygılar da kamu sektörünün sosyal medya kullanımı önündeki engellerden bazılarıdır. Ek olarak, devlet dairelerinde teknolojik altyapı eksikliği, erişilebilirlik, sosyal medya araçlarını kullanan çalışanların eğitim eksikliği ve sosyal medya uygulamalarından yararlanan vatandaşların az sayıda olması karşılaşılan diğer sorunlar arasında yer almaktadır. Sosyal medyanın kamu kurumları için oluşturabileceği düşünülen riskler ise şu şekilde açıklanabilir:

- **Zaman riski:** Kamu çalışanlarının sosyal medyaya çok fazla zaman ayırması nedeniyle yaşanabilecek zaman kaybı bir risk olarak görülmektedir.
- **Psikolojik risk:** Kamu sektörü, sosyal medya aracılığıyla bilgi paylaşmaya veya vatandaşlarla etkileşime girmeye başladığında, sosyal medya platformu olumsuz yorumlar yazan insanlara karşı savunmasız hale gelmektedir. Bu durumda kurum çalışanları veya diğer vatandaşların benlik saygılarının düşmesine, huzur ve barış ortamının olumsuz etkilenmesine neden olabilmektedir.
- **Sosyal risk:** İnternete erişim sağlayamayan veya sosyal medya kullanamayan bireylerin sosyal medya aracılığıyla paylaşılan bilgilere ulaşamaması kamu kurumlarının önündeki sosyal risktir.
- **Gizlilik riski:** Gizlilik riski, kişisel bilgilerin izinsiz olarak diğer şahıslarla paylaşılma riskidir. Kamu kurumlarının vatandaşla etkileşim kurması, üçüncü bir

taraf olarak sosyal ağ siteleri üzerinden sağlanabileceği gibi, kurum tarafından hazırlanan sosyal ağlar, bloglar veya Rss gibi seçeneklerle de sağlanabilmektedir. Bu noktada Kamu kurumlarının kişisel bilgileri koruma sorumluluğu doğmaktadır.

Dolayısıyla, bir e-devlet aracı olarak sosyal medya kullanımı, planlanarak, kontrol edilerek ve değerlendirilerek yürütülmesi gereken bir iletişim faaliyetidir. Sosyal medyanın sağladığı avantajlardan yeterince yararlanılması, risklerin yönetilmesi ile mümkündür. Kamu kurumlarının izleyeceği yol genel hatlarıyla;

- Genel durumun (çevresel etkilerin) farkında olmak,
- Sosyal medya ile çözülecek problemleri anlamak,
- Sosyal medya kullanımının stratejik hedeflerini belirleyerek politika geliştirmek,
- Sosyal medya kullanımı için yasal düzenlemeler hazırlamak,
- Çalışanların eğitimi, süreç entegrasyonu, kurumlar arası işbirliği ve bilgi paylaşımı sağlanarak sosyal medya kullanımını sürekli iyileştirmek,
- Sosyal medya risklerini belirlemek,
- Bu riskleri hafifletmek, yönetmek ve organizasyon üzerindeki etkisini azaltmak için gerekli tedbirleri almak şeklinde açıklanabilir.
- Bu doğrultuda, sosyal medya politikası ve stratejisi geliştirilirken dikkate alınması gereken bazı hususlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:
- Sosyal medyadaki bilgilerin sürekli erişilebilir olması;
- Altyapı, yetenek, dil veya okur-yazarlık nedeniyle eşit erişime sahip olmayanlar için sosyal medya aracılığıyla diğer formatlarda bilgi sağlanması;
- Gerekli bilgiye erişmek ve geri çağırma için sosyal medya aracılığıyla bilginin arşivlenmesi;
- Hassas veya gizli bilgilerin yayılmasının önlenmesi;

- Şeffaflığın ve hesap verebilirliğin teşvik edilmesi;
- Kişisel bilgilerin ve işlemlerin gizlilik ve güvenliğinin sağlanması;
- Üçüncü taraf sosyal medya teknolojisi sağlayıcılarının (örn., Twitter, Facebook, YouTube) devlet gizliliği, güvenliği ve doğruluğu politikalarına riayet etmelerinin sağlanması.

Sosyal medyanın dönüştürücü potansiyelinden yararlanmak, engelleri kısmen bertaraf etmek ve riskleri hafifletmek için kamu sektöründe sosyal medya stratejilerinin ve politikalarının geliştirilmesi önem taşımaktadır.



3. KAMU SEKTÖRÜ VE GÜVEN

3.1. Güven

Güven kavramı, içinde insan olan tüm ilişkilerin merkezinde yer almaktadır. İnsanların doğuştan gelen bir ihtiyacı olan güven, birbirine bağımlı ilişkilerdeki risk ve belirsizlik durumlarında kişilerin tercihlerine, tutum ve davranışlarına yön vermesi bakımından önem taşımaktadır (McKnight ve Chervany,2000). Yalnızca bireysel ilişkilerde değil, toplumsal olaylarda, politik veya ekonomik tercihlerde de toplumun veya grupların davranışlarını yönlendirmede yine güven kavramı anahtar rol oynamaktadır. Güven kavramı, kişiler arası etkileşimin ve olumlu ilişkilerin nasıl kurulduğunu göstermektedir.

Güven kelimesi Türk Dil Kurumu sözlüğünde “Korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu” şeklinde ifade edilmektedir (<http://www.tdk.gov.tr/>). Güven ile ilgili literatüre bakıldığında çok çeşitli tanımlamalar yapıldığı görülmektedir. Tanımlamaların bir kısmı güveni, bireyin karşı taraftan doğru davranacağı, fayda sağlayacağı veya en azından zarar vermeyeceği yönünde olumlu beklentisi (Hosmer, 1995; Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998), olarak ifade ederken, bazı tanımlamalar da bireyin karşı tarafa duyduğu inançtan dolayı kendi isteğiyle savunmasız kalma isteği (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Mishra, 1996), olarak ele almıştır. Bu açıklamalardan da anlaşıldığı gibi sonucu kesin olarak bilinen bir durumda güvenip güvenmemekten değil, bilmekten ve bilinçle hareket etmekten bahsedilebilir. Buna göre güven kavramından bahsetmek için öncelikle kesin bilgi ile bilinmeyen, belirsizlik, karmaşa veya risk taşıyan durumların hasıl olması gerekmektedir. Sonucu belirsiz olan durumlar karşısında bireylerin olumlu beklenti içinde olması, bu beklentinin karşılanacağına dair inanç duyması ve bu nedenle de karşı tarafa karşı savunmaya veya tedbir almaya yönelmemesi kişinin güven duygusunu açıklamaktadır.

Bireysel, örgütsel veya toplumsal ilişkilerde belirsizlik ve risk içeren durumlar karşısında güven duygusu oluşmadığı takdirde kuşku söz konusudur. Taraflardan birinin veya ikisinin şüpheli yaklaşımı, karşı tarafın daha fazla denetlenmesine, taraflar arasında savunma veya tedbir önlemleri geliştirilmesine veya tarafların

tamamen uzaklaşma davranışına yönelmesine sebep olabilmektedir. Bu gibi durumlarda bireysel, örgütsel veya toplumsal düzeyde işbirliği, dayanışma ve ilişkilerin sürdürülmesi gibi gereksinimler sekteye uğramaktadır. Bireysel veya toplumsal ilişkilerin sürdürülmesi, böylece sosyal düzenin ve sistemlerin devamlılığının sağlanması ancak ve ancak güven temelinde mümkün olmaktadır (Özel, 2011). Kısacası güven, bireyleri bir arada tutan ve ortak hareket etmesinin önünü açan temel belirleyicilerden biridir.

Güven tanımlarından yola çıkarak bu kavramın bir takım özelliklerini ortaya koymak mümkündür (Batı ve Tutar, 2016; Özel, 2011; Yıldırım, 2010). :

- Güven, beklentinin olumlu yönde karşılanacağına dair inanç üzerine kuruludur.
- Güven, bireysel özellikler, geçmiş yaşantılar gibi unsurlardan etkilendiği için kişiye göre değişkenlik gösterir.
- Güven, kişilerin tercih, tutum ve davranışlarını etkiler.
- Güven, güvenen tarafın açık olma isteğini artırırken tedbir alma veya savunma ihtiyacını azaltır.
- Güven, güvenilen tarafın davranışlarını kontrol etme gereksinimini azaltır veya yok eder.
- Güven, öğrenme, yaratıcılık, değişim ve inovasyon hususlarında destekleyici ortam sağlar.
- Güven, bireysel, toplumsal ve organizasyonel düzeylerde dayanışma ve işbirliğini artırır, çatışmayı azaltır.

3.2. Kamu sektörüne güven

Literatürde İngilizce “Trust in government” olarak geçen “kamu sektörüne güven” kavramı, vatandaşların devlete ve devleti temsil eden kamu kurumlarına karşı duyduğu güveni ifade etmektedir. Güven kavramı kamu sektörü bağlamında ele alındığında, kamu kurumlarının işleri doğru yapması ve doğru işleri yapması şeklindeki vatandaş algısını ifade etmektedir (Akgül, 2008; Hong, 2013; Yıldırım,

2010). Devlete güven, siyasi otoritenin ve kamu kurumlarının halkın beklentilerine uygun olarak performans gösterip göstermediğinin değerlendirmesidir (Tolbert & Mosserberger, 2006). Halkın güven algısı üzerinde toplumun içinde bulunduğu sosyal, ekonomik, kültürel ve demografik özellikler etkili olduğu gibi (Şahin ve Kara, 2016), kurumların sahip olduğu şeffaflık, hesap verilebilirlik gibi bir takım özellikler de etkili olmaktadır. Başka bir deyişle kamu sektörüne güven; hem kamu kurumlarının yapısı ve işleyişi, hem de sunulan hizmetlerin halkın beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olması ile ilgilidir.

Günümüzde özel sektörde olduğu gibi kamu sektöründe de “güven ve memnuniyet” kavramları ön plana çıkmaktadır. Cep telefonu, bilgisayar, internet gibi kolayca ulaşılan bilgi teknolojileri artık neredeyse herkese sesini dünyaya duyurabilme olanağı sunmaktadır. Dolayısıyla kişiler yaşadıklarını, fikir ve görüşlerini kitlelere ulaştırarak toplumda geniş yankı uyandırabilmektedir. Bir kurumla ilgili duyurulan olumsuzluk, duruma göre geniş kitlelerin tepkisine sebep olabilmektedir. Bu tepki, kurumun belli yaptırımlarla karşılaşmasına hatta bazı durumlarda tamamen faaliyetten men edilmesine neden olabilir. Bu nedenle, kâr amacı gütsün veya gütmesin tüm kurumlar, varlıklarını sürdürebilmek için hedef kitlelerinde güven ve memnuniyet inşa ederek onların desteğini almak zorundadır (Boztepe, 2013). Güven, bireyler arası ilişkilerde olduğu gibi toplum ile devlet arasındaki ilişkide de temel belirleyici rol oynamaktadır. Genel olarak, yurttaşların devlete güvenmeleri, etkili ve verimli bir kamu sektörünün elzem bir özelliği olarak görülmektedir (Porumbescu, 2016).

Kamu sektörüne güven, en başta toplumsal düzenin kurulması ve korunması, bununla birlikte vatandaşların kamu kurumlarına destek vermesi veya işbirliği içinde olması bakımından hayati önem taşımaktadır. Güven konusu ayrıca halkın siyasi katılımı ve oy kullanma tercihleri ile de alakalıdır. Bunun da ötesinde siyasi sistemin meşruiyeti ve istikrarı, vatandaşların kanun ve yönetmeliklere uyumluluğu, hukukun üstünlüğünün korunması bakımından önem taşımaktadır (Tolbert & Mosserberger, 2006). Dolayısıyla güven, halkın davranış ve tepkisinden etkilenmekte olan kamu politikalarının başarılı sonuçlanması için önemlidir. Güven aynı zamanda hem vatandaş hem kamu sektörü açısından yeni yatırımlar, girişimler ve ilerlemeler için uygun bir zemin hazırlamaktadır. Böylece ekonomik büyüme ve kalkınma

stratejileri bakımından güven, temel moderatörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Güvensizlik durumunda ise uygulanan kamu politikaları, halkın eleştirisine ve direncine maruz kalmaktadır. Bu noktada güvensizlik; hem siyasetçilere, hem kamu idarecilerine hem de vatandaşlara birtakım zorluklar getirmektedir. Konu ile ilgili araştırmalar; güvenin azalması durumunda halkın kamu politikalarına katılım noktasında isteksiz olduğu, ekonomik büyümenin olumsuz etkilendiği, genel iklimin yabancılaştığı ve hakların devreden çıkarıldığı görüşlerini desteklemektedir (Porumbescu, 2016). Devletin ve vatandaşların çıkarlarını koruma işlevini yerine getiren kamu kurumlarının kamuoyu nezdinde yetkin, inanılır ve dürüst bir kimliğe sahip olmaması, toplumsal barışı tehdit edebilmekte ve devletin meşruiyetine zarar verebilmektedir (Şahin ve Kara, 2016; Tolbert & Mosserberger, 2006).

Welch ve ark. (2005), kamuoyu beklentisi, algılanan hükümet performansı, algılanan politika hataları, ekonomik performans, kitle iletişim araçları, siyasi skandallar, sosyal sermaye, kültürel değişiklikler ve devlet-vatandaş iletişiminin vatandaş güven ve memnuniyeti üzerinde rol oynayan unsurlar olduğunu belirtmektedir. Kamu sektörüne güven üzerinde etki eden bu faktörleri “sosyo-kültürel özellikler” ve “kamu kurumlarının performansı“ olarak iki başlık altında ele almak mümkündür (Doğan, 2015). Vatandaşların kamu sektörüne güvenmesi noktasında bu faktörlerden hiçbirinin tek başına yeterli olmadığı, tüm bu unsurların bir bileşkesinin belirleyici olduğu aşikardır.

Kamu kurumlarının güven tesis etmek hususunda sahip olması beklenen özellikleri araştırmacılara göre farklılık gösterebilmektedir. Kurumun yapısı ve imajı hakkında yetenek, yardımseverlik ve dürüstlük olmak üzere üç özelliğin vatandaşlarda güven inşa ettiği düşünülmektedir (Porumbescu, 2016). Yetenek (ability), vatandaşların kamu sektörünün çeşitli işlevlerini yerine getirmek için gerekli olan becerilere ve kapasiteye sahip olduğu algısına işaret etmektedir. Bu, kamu kurumlarının performans değerlendirmesini yansıtmaktadır. Vatandaşların yardımseverlik (benevolence) algısı, kamu sektörünün vatandaşların menfaati doğrultusunda hareket ettiği ve vatandaş odaklı olduğu görüşüne karşılık gelmektedir. Dürüstlük (honesty) ise kamu sektörünün işleri doğru yaptığı ve vaatlerini yerine getirme noktasında samimi olduğu algısını yansıtmaktadır. Kamu

kurumlarının katılımcılık, şeffaflık, hesap verilebilirlik, eşitlik gibi ilkelerle hizmet vermesi, kamu kurumları hakkında olumlu algılamalara sebep olmakta ve vatandaşların güvenini artırmaktadır (Boztepe, 2013; M. J. Moon, 2003). Buna göre, kurumların kamu güvenini oluşturabilmesi için vatandaşla açık bir şekilde iletişim kurabilmesi önemlidir. Bununla birlikte, vatandaşın eğilimleri, tutumları, ihtiyaç ve beklentileri analiz edilerek alınan kararlar ve oluşturulacak politikaların ortak akla uygun olması sağlanmalıdır. Ayrıca uygun bir liderlik tarzı ve yönetim anlayışı ile paydaşların katılımı ön planda tutulması, güven oluşumu üzerinde etki etmektedir. Bu noktada BİT'in, iletişim ve katılım olanağı sağlaması, yeni kamu yönetimi ilkelerinin hayata geçirilmesine destek vermesi bakımından halkın güven ve memnuniyetini artırma potansiyeli gözden kaçırılmamalıdır.

3.3. E-Devlete Güven

E-devlet uygulamaları, kamu kurumlarının paydaşlarına bilgi ve hizmet sunmak için kullandığı, başta web sitesi ve sosyal medya uygulamaları olmak üzere tüm bilişim teknolojilerini içine alan araçlardır. E-devletin, kamu sektörüne sunduğu fırsatlar göz önüne alındığında bu potansiyelden nasıl faydalanılacağı sorusu akla gelmektedir. Bu soruya büyük yatırımlar, teknik altyapı, yasal altyapı gibi pek çok açıdan yanıt vermek gerekmektedir. Bu çabaların başarısı ise büyük ölçüde hedef kitlenin, genel olarak vatandaşların, bu araçlardan ne kadar yararlandıklarına bağlıdır (Bertot vd., 2010; Yıldız ve Topal, 2016). E-devlet web sitelerinin oluşturulması tek başına vatandaşların kullanımını garanti etmemektedir. Kamu kurumlarının tüm girişimlerine rağmen bu uygulamalar vatandaşlar tarafından kullanılmadığı takdirde beklenen sonuca varmak mümkün değildir. Burada kilit nokta, vatandaşların e-devleti benimsemesi, kullanması ve kullanmaya devam etmesidir. E-devlet adaptasyonu farklı alt boyutlarla açıklanabilmektedir. Ancak bireylerin tüm davranış, tutum ve eğilimlerinde olduğu gibi, vatandaşların e-devleti kullanma eğilimi de en temelde güven ile ilişkilidir. E-devlet uygulamalarına güvenmeyen bireylerin bu uygulamaları kullanması beklenemeyeceği gibi, e-devlet başarısına ulaşılması da beklenemez. Bu başlık altında vatandaş perspektifinden e-devlet kullanımını teşvik eden bir faktör olarak “e-devlete güven” unsuru açıklanmaya çalışılacaktır.

E-devletin benimsenmesi, kamu sektörü uygulamalarının modernleştirilmesinin odağında yer aldığından kamu sektöründe önemli bir stratejik adım olarak

değerlendirilmektedir. Ayyash, Ahmad ve Singh (2013), bilgi sistemleri ile e-devlete duyulan güven arasındaki ilişkiyi, bununla birlikte e-devlete olan güven ile kullanım niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma, literatürde yaygın olarak kullanılan Teknoloji Kabul Modeli (Technology Acceptance Model) ve Bilgi Sistemleri Başarı Modeli'ni (Information Systems Success Model) sentezleyen, ayrıca gizlilik ve güvenlik unsurlarını kapsayan bileşik bir model ortaya koymaktadır. Araştırmanın bulguları, bilgi kalitesi, sistem kalitesi, hizmet kalitesi, algılanan kullanılabilirlik, algılanan kullanım kolaylığı ve güvenlik-gizliliğin, e-devlete olan güveni olumlu yönde etkilediğini, bunun da kullanma niyetini etkilediğini ortaya koymuştur.

Yıldız ve Topal (2016), vergi mükelleflerinin ödemelerini elektronik ortamda gerçekleştirebilecekleri “e-ödeme” sistemini benimsemelerinin, bu sisteme duydukları güvenden etkilendiğini ifade etmiş, kullanıcıların internet vergi dairesine olan güveni üzerindeki faktörleri belirlemeye çalışmıştır. Bu noktadan hareketle, belirlenen faktörlerin vatandaşların e-devlet hizmetlerine olan güvenini nasıl etkileyebileceğini araştırmışlardır. Bu çalışmanın analiz sonuçlarına göre “e-devlete güven” üzerinde etki eden faktörlerin etki derecesine göre sırasıyla; internete güven, algılanan kullanılabilirlik, gizlilik kaygıları, hizmet kalitesi, güven eğilimi ve algılanan risk faktörleri olduğu ortaya konmaktadır.

Alsaghier, Ford ve Hexel (2009), literatür taramasına dayanarak vatandaşların e-devlete güveninin kavramsal modelini kurgulamış ve bu modele uygun ölçek geliştirmişlerdir. Bu çalışmada farklı disiplinlerden çeşitli yaklaşımlar dikkate alınarak; güven eğilimi, aşinalık (e-devlete yatkınlık), kurum bazlı güven, web sitesi kalitesi, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan kullanılabilirlik unsurlarının e-devlete güven üzerinde, e-devlete duyulan güvenin de e-devlet kullanma niyeti üzerinde etkili olduğu ifade edilmektedir.

Abu-Shanab (2014), diğer çalışmalarda olduğu gibi e-devletin vatandaşlar tarafından benimsenmesi için öncelikle güven duyulması gerektiğini ifade ederek vatandaşların e-devlete güven eğilimini etkileyen öncülleri araştırmıştır. Bu çalışmada ise; bilgi kalitesi, internete aşinalık, teknolojiye güven ve devlete güven faktörleri e-devlete duyulan güvenin öncülleri olarak modellenmiş, internete aşinalık hariç diğer faktörlerin olumlu etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Gizlilik ve güvenlik

endişeleri faktörü ise negatif yönde etki etmektedir. E-devlete duyulan güven, sosyal etki, algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan kullanılabilirlik faktörleri ise e-devleti kullanma niyeti üzerinde olumlu etki eden önemli yordayıcı değişkenler olduğu ortaya konmuştur.

Teo, Srivastava ve Jiang (2008), e-devlet web sitelerinin kullanımını, “ilk kullanım” ve “sürekli kullanım” olmak üzere iki aşamaya ayırmaktadır. İlk kullanımdan sonra vatandaşların genellikle bilgi ve hizmet almak için kurumu telefonla arama, şahsen giderek ziyaret etme gibi geleneksel yöntemlere geri döndüğünü, bunun önüne geçilmesi için e-devletin sürekli kullanımının sağlanması gerektiğini açıklamaktadır. E-devlet web sitelerine duyulan güvenin yanı sıra algılanan bilgi kalitesi, algılanan sistem kalitesi ve algılanan hizmet kalitesinin sürekli kullanım niyetini olumlu etkilediğini gözler önüne seren bu çalışmada, e-devlete güvenin öncülü olarak devlete güven ve teknolojiye güven faktörleri ele alınmıştır. Elde edilen bulgular, devlete güven faktörünün belirgin bir ilişkisi olduğu halde, teknolojiye güven faktörünün anlamlı bir ilişkisi olmadığını göstermektedir. Araştırmacılara göre, bireyler teknolojiye fazla güvenmedikleri halde kamu kurumlarının web sitelerine güvenmektedir, dolayısıyla bu faktör belirleyici olarak görünmemektedir.

Alzahranı, Al-Karaghouli ve Weerakkody (2016), e-devletin benimsenmesine ilişkin vatandaşların güvenini etkileyen kritik faktörlere odaklanarak konuyla ilgili mevcut literatürü eleştirel ve sistematik bir şekilde özetlemişlerdir. Bu kapsamlı çalışmada, e-devlete güven hususunu etkileyen faktörler dört ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar;

- **Bireysel özellikler:** cinsiyet, eğitim, güven eğilimi ve internet deneyimi,
- **Teknolojik faktörler:** sistem kalitesi, hizmet kalitesi ve bilgi kalitesi,
- **Kamu kurumları faktörleri:** Bir kurumun itibarı ve yaşanan geçmiş tecrübeler,
- **Risk faktörleri:** Güvenlik ve mahremiyet riski, zaman riski ve performans riski

olarak tanımlanmaktadır. Yazarlar, e-devlete duyulan güvenin, sürekli kullanma niyetini etkilediğini, bunun da vatandaş memnuniyeti ve e-devlet adaptasyonu üzerinde etki ettiğini öngörmektedirler.

Colesca (2009), e-devlet adaptasyonundaki risklerin minimize edilmesine bir çözüm olarak e-devlete yönelik güvenin artırılmasını önermektedir. Bu bağlamda e-devlete duyulan güvenin öncüllerini araştırmış; teknolojik ve kurumsal güven algısının, e-devlet hizmetlerinin kalitesi ve kullanılabilirliğinin, internet deneyimi ve güven eğiliminin doğrudan e-devlet güvenliğini artırdığı bulgularına ulaşmıştır. Bununla birlikte yaş ve mahremiyet kaygısı değişkenlerinin ise güven üzerinde negatif etkisi olduğunu saptamıştır.

Huang ve Benyoucef (2014) ise e-devlet web sitelerine duyulan güven konusunu e-devletin kabulü, adaptasyonu ve kullanma niyeti değişkenlerinden bağımsız olarak ele almışlardır. Yazarlar, e-devlet web sitelerinin kullanılabilirliği ve güvenilirliğini çeşitli kriterler ile değerlendirerek konuyla ilgili kullanıcı algılarını yakalamaya çalışmışlardır. Araştırmada kullanılan web sitesi güvenilirlik değerlendirme kriterleri vatandaş güven algısı hakkında fikir vermektedir. Bu kriterler ve kısa açıklamaları şu şekildedir:

- **Tasarım:** Anlaşılır, düzenli, profesyonel bir site tasarımı yapmak
- **Bilgi doğruluğu:** Bilginin güvenilir bir kaynaktan geldiğini gösteren ipuçları sağlamak
- **Gerçek dünya dokunuşu:** Fiziksel adres ve detaylı şirket geçmişi gibi bilgileri sağlamak
- **Uzmanlık:** (varsa) Alanında kazandığı ödüllerini belirtmek
- **Güvenilirlik:** Kullanıcılara çalışan bilgileri gibi web sitesinin arkasında kim olduğu hakkında bilgi vermek
- **İletişim:** Açık ve kolay iletişim bilgileri sağlamak
- **Kullanım kolaylığı:** Kullanıcıların web sitesini kullanarak işlerini kolayca tamamlamasını sağlamak

- **İçerik güncellemesi:** İçeriğin en son ne zaman güncellendiğini veya gözden geçirildiğini göstermek
- **Tanıtım içeriği:** Tanıtım içeriğini kısıtlı tutmak
- **Hatalardan kaçınma:** Her tür problemin önlenmesi
- **Şeffaflık:** Kullanıcıları kamu faaliyetlerinden haberdar etmek
- **Hizmet esnekliği:** Farklı kullanıcılara uyacak esnek hizmetler sunmak
- **Gizlilik ve güvenlik:** Kullanıcıların bilgilerini korumak ve hizmetlerini güvence altına almak

Karkin ve Janssen (2014), vatandaş açısından yerel yönetimlere ait web sitelerini değerlendirdiği çalışmada içerik, kalite ve kullanılabilirlik kriterlerini esas almıştır. Bu çalışmada kullanılabilirliğin kullanıcıların e-devlete olan güvenini geliştirdiğinden bahsetmektedir.

Maro ve Shao (2014), kamu sektörü ile vatandaş arasındaki iletişim kanallarının genişletilmesi konusuna sosyal medya üzerine eğilerek vatandaşların sosyal medyadaki yayınlar aracılığıyla olumlu bir şekilde etkileşime girdiğini ifade etmiştir. Çalışmanın bulgularına göre çevrim içi sosyal ağların sıklıkla kullanılmasına rağmen kullanıcılar tarafından oluşturulan içeriğe karşı yüksek güven çıkmamış, fakat resmi onaylı sayfalardan yayınlanan bilgiye daha fazla güven duyulduğu ortaya çıkmıştır. Bu nedenle, kamu kurumlarının sosyal medya hesaplarını resmi (onaylı) hale getirmeleri vatandaşların bu e-devlet aracına yönelik güven duymasında hayati önem taşımaktadır.

Savoldelli ve ark. (2014), e-devlet adaptasyonunun önündeki engelleri araştırmıştır. Yazarlar, önemli engellerden biri vatandaşların e-devlet hizmetlerinde güvenlik ve gizlilik sağlanmasına karşı yeteri kadar güvenmemesi olduğuna dikkat çekmektedir. Vatandaşların e-hizmet kullanımına güven duyması, genellikle “çevrimiçi işlemlerde güvenlik” ve “vatandaşların bir e-Hizmet kullanırken verdikleri kişisel bilgilerin gizliliğini korumaya yönelik kamu kurumlarına duyduğu güven” kavramlarına bağlanmıştır.

Bazı çalışmalarda ise vatandaşların e-devlete güven duymasını iki sacayağı ile açıklanmıştır. Bunlardan biri, vatandaşların e-devlet hizmetlerini sunan kamu kurumlarının doğru olanı yapacaklarına dair güven duyması; diğeri ise hizmet sunumundaki işleyişin ihtiyaç ve beklentileri karşılayacağına güvenmesidir. Bu iki güven türünü “devlete güven” ve “teknolojiye güven” olarak anılmaktadır (Srivastava ve Teo, 2009; Yıldırım, 2010).

Horst, Kuttschreuter ve Gutteling (2007), e-devlet hizmetlerinin benimsenmesinin belirleyicileri olarak algılanan fayda, kişisel deneyimler, risk algısı ve güven değişkenlerini ele almışlardır. E-devletin benimsenmesinde, algılanan faydanın belirgin şekilde olumlu etkisi olduğu; algılanan faydanın da ana belirleyicisinin e-devlete duyulan güven olduğu bu çalışmanın önemli bulgularındandır.

Taşpınar (2012), 7/24 hizmet sunması ve her yerden erişilebilir olması sayesinde e-devlet araçlarının, vatandaşların en yakın temas kurabildiği kamu sektörü bilgi kaynağı olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla e-devlet uygulamaları, devleti temsil etmektedir. Buradan hareketle, e-devlete güven duyan vatandaşlar, devlete karşı güven duymaktadırlar. Taşpınar’ın ulaştığı bulgulara göre demografik özelliklerin e-devlete güven duyulması ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte e-devlete güven olgusu üzerinde güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, kalite algısı, algılanan yararlılık, e-devlet web sitesine güven ve tatmin değişkenlerinin pozitif yönlü; mahremiyet kaygısı ve risk algısı değişkenlerinin ise negatif yönlü etki ettiği saptanmıştır.

Daha önceki çalışmalara bakıldığında, güven kavramının karmaşık ve soyut doğası nedeniyle "e-devlete güven" kavramının her çalışmada farklı alt bileşenlerle açıklandığı görülmektedir. Bu alt bileşenler genellikle psikoloji, sosyoloji, kamu yönetimi, bilgi teknolojileri gibi farklı çalışma alanları ve disiplinlere ait teorilerden yola çıkılarak ortaya konan e-devlet adaptasyonu modellerine dayandırılmaktadır. Literatür araştırmasında sıklıkla karşımıza çıkan Tablo 3.1’de "e-devlete güven" kavramının alt bileşenleri aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 3.1: E-Devlete Güven Kavramının Alt Bileşenleri

	“E-Devlete Güven” Üzerinde Etki Eden Faktörler	Örnek Çalışma
Bireysel Özellikler	Güven Eğilimi	(Alsaghier et al., 2009)
	İnternet Deneyimi	(Beldad, van der Geest, De Jong, & Steehouder, 2012)
	Aşinalık (Yatkınlık)	(Abu-Shanab, 2014)
	Demografik Özellikler	(Alzahrani et al., 2016)
	Kültürel Özellikler	(Zhao et al., 2014)
	Sosyal Etki	(Chan et al., 2010)
Teknolojik Faktörler	Teknolojiye Güven	(Srivastava & Teo, 2009)
	İnternete Güven	(Yıldız ve Topal, 2016)
	E-devlet Kullanım Sıklığı	(Porumbescu, 2016)
	Algılanan Fayda	(Taşpınar, 2012)
	Algılanan Kullanışlılık	(Ayyash et al., 2013)
	Algılanan Kullanım Kolaylığı	(Alsaghier et al., 2009)
	Algılanan Kalite (Bilgi, Hizmet, Sistem Kalitesi)	(Teo et al., 2008)
	Kolaylaştırıcı Koşullar	(Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)
Kamu Sektörü Faktörleri	Devlete Güven (Kamu Sektörüne Güven)	(Wang & Lu, 2010)
	Kurumsal İtibar	(Beldad et al., 2012)
	Algılanan örgütsel güven	(Colesca, 2009)
	Devlete Karşı Genel Memnuniyet (Kamu Sektörüne Karşı Genel Memnuniyet)	(Welch et al., 2005)
	Geçmiş Deneyimler	(Beldad et al., 2012)
Risk Faktörleri	Algılanan Risk	(Yıldız ve Topal, 2016)
	Algılanan Güvenlik	(Ayyash et al., 2013)
	Gizlilik Endişesi (Mahremiyet Kaygısı)	(Ho & Li, 2011)

4. TEORİK MODEL VE HİPOTEZ GELİŞTİRME

4.1. Güven Eğilimi İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki

Güven eğilimi, kişilerin karşılaştıkları durum veya kişilere karşı güven duymaya genelde istekli olması, güvenmeye meyilli olması olarak tanımlanmaktadır (McKnight ve Chervany, 2000). Bu tanım, kişinin başkalarına her koşulda, daima inandığı anlamına gelmemekle birlikte kişi veya durum hakkında bilgi sahibi olunmadığı yeni durumlarda kişinin güven ile ilgili davranışları üzerinde olumlu etkisi olduğunu ifade etmektedir.

Güven eğilimi, "İnsanlığa İnanç" ve "Güven Duruşu" olmak üzere iki alt iki kavramdan oluşur. İnsanlığa inanç, insanlar hakkındaki temel varsayımları ifade ederken, güven duruşu kişisel bir strateji gibidir. İnsanlığa olan inanç, başkalarının genellikle dürüst, iyi niyetli ve güvenilir olduğunu varsayar. Örneğin, bu inanca sahip kişiler zor durumda kaldıklarında başkalarının kendisine yardım edecek duyarlılıkta olduğunu düşünür. Güven Duruşu ise bir kişinin genel olarak insanların iyi niyetli ve güvenilir olduklarını farz ederek bu insanlarla ilgilendiğinde daha iyi sonuçlar elde edeceğini varsaymasıdır. Diğer bir deyişle, bunun yanlış olduğu kesinleşinceye kadar başkalarına güvenme eğilimine neden olan kişisel duruştur. Bu nedenle, başkalarına güvenmek için kişisel bir seçim ya da strateji gibidir. İnsanlığa inanç ve güven duruşu kavramları, her ikisinin de diğer insanlara güvenme eğilimi oluşturması bakımından benzerdir ancak, yaptıkları varsayımlar açısından farklıdırlar. İnsanlığa inanç, insanların olumlu özellikler taşıdığını varsayarak güven inançlarını oluştururken, güven duruşu daha çok güvenme niyeti ile ilgilidir (McKnight ve Chervany, 2000).

İnsanlar farklı yaşam deneyimlerine, kişilik tiplerine ve kültürel geçmişlerine göre karşı tarafa güvenme eğilimi açısından farklılık göstermektedir (Colesca, 2009). Bazı insanlar güvenmeden önce daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarken, bazıları da güvenmemesini gerektiren bir şeyle karşılaşmadığı sürece güven duymak istemektedirler. Farklı düzeydeki güven eğilimi, bireylerin güven düzeylerinde önemli ölçüde farklılığa neden olmaktadır (Alzahrani, Al-Karaghoulı ve Weerakkody, 2016).

Güvenmeye istekli olmanın bir kişilik özelliği olup olmadığı çok tartışılmış, ancak fikir birliğine varılamamıştır. Bazı araştırmacılar, olumlu deneyimlerin sonucu olarak erken çocukluk döneminde güven eğilimlerinin geliştiğini öne sürerken, bazıları da bu eğilimin duruma bağlı olarak hayatlarının daha sonraki safhalarında gelişebildiğini kabul etmektedir. Her iki durumda da, kişinin mizacından kaynaklanmamakta, hayatta diğer insanlarla yaşadığı deneyimlere genel bir tepki olarak gelişmektedir. Bu pozisyonların farklı etkileri vardır. Eğer güven eğilimi, erken çocukluk döneminde oluşan kişilik faktörleri tarafından yönetiliyorsa, o zaman devletlerin güven oluşturma ortamı yaratarak güven yaratma kabiliyeti oldukça sınırlı olacaktır. Ancak, güven durumsal ise, o zaman devletlerin vatandaş güvenini kazanmak için yapabileceği pek çok şey olabilir (Bannister ve Connolly, 2011; Yıldız ve Topal, 2016).

Bu eğilim özellikle bir ilişkinin ilk aşamalarında önemlidir. E-devlet girişimlerinin popülaritesi artsa da, e-devlet henüz emekleme aşamasındadır. Vatandaşlar, çevrimiçi olarak kamu sektörüyle iletişim kurma, bilgi alma, işlem yapma gibi ilişkilerin faydaları ve sonuçları hakkında yeni yeni fikir edinmeye başlamıştır. Dolayısıyla, bir kişinin genel güven eğilimi, internete güven, teknolojiye güven, devlete güven gibi e-devlete güvenin alt bileşenleri üzerinde etkisi nedeniyle e-devlete güven duyulması üzerinde bir etkiye sahip olacaktır (Bélanger ve Carter, 2008). Sonuç olarak, düşük seviyedeki güven eğilimi, e-devlete olan güven düzeyini azaltırken, yüksek düzeyde güven eğilimi, e-devlete olan güven düzeyini artırmaktadır. Birçok çalışma, e-devlete olan güveni etkileyen önemli bir faktör olarak güvene yönelik eğilimin altını çizmektedir (Alsaghier, Ford, ve Hexel, 2009; Alzahrani, Al-Karaghoulı ve Weerakkody, 2016; Beldad, van der Geest, De Jong ve Steehouder, 2012; Colesca, 2009). Tüm bunlara ek olarak, yüksek güven eğilimi algılanan risk düzeyini zayıflatmaktadır. Vatandaşlar, elektronik işlemlerin tamamının riskinin farkındadırlar, ancak yine de elektronik hizmetleri kullanmaya isteklidirler. Güven eğilimi, bu durumdaki en etkili faktördür (Yıldız ve Topal, 2016). Literatürde yer alan bu bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1: Vatandaşların güven eğilimi arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.

4.2. Algılanan Kalite İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki

Kalite, en yalın anlamıyla, bir ürünün müşteri beklentilerine uygunluk göstergesidir. Başka bir deyişle, bir ürüne ilişkin müşteri memnuniyeti, ürünün algılanan kalitesini ifade etmektedir. E-devlet uygulamaları açısından bakıldığında, kamu kurumları tarafından vatandaşlara sunulan çevrimiçi hizmetler ile vatandaşların bu hizmetlerden beklentisinin uyumluluk düzeyi, e-devletin kalitesini ifade etmektedir. E-devlet kalitesi, net bir şekilde belli kriterlerle tanımlanmak yerine, vatandaşların öznel değerlendirmeleri ile belirlenmektedir. Vatandaşların kalite algılarında kişisel farklılıklar olmasının altında, e-devlete karşı güven düzeyi veya e-devlet hizmetini sağlayan kurum ile yaşanan önceki etkileşimler gibi çeşitli faktörler yatmaktadır (Teo et al., 2008). Algılanan kalitenin önemli bir belirleyicisi de vatandaş beklentisidir. Vatandaşların e-devlet kullanmadan önceki hizmet performansı beklentileri ile alınan hizmet algıları arasındaki fark kalite algısını oluşturmaktadır. Vatandaşın beklentisi, aldığı hizmetten yüksek ise bu durum düşük kalite algısına neden olurken; düşük beklenti daha yüksek kalite algısına neden olabilmektedir (Connolly & Bannister, 2008). Kalitenin öznel değerlendirmelere bağlı olması, hizmet sağlayıcılar açısından manipüle etmek veya kontrol altında tutabilmek açısından avantaj sağlamaktadır.

Ticaret ve iş dünyasında müşterilerin kalite algısı, müşteri sadakatinin sağlamanın ve rekabet piyasasında ayakta kalmanın altın anahtarıdır. Ancak kamu sektöründe rekabet piyasası söz konusu olmadığından kalite algısı sanki çok önemli bir konu değilmiş gibi sanılsa da günümüz çağında vatandaşların çevrimiçi hizmetler de dahil olmak üzere kamu sektöründen artan beklentisi ve e-devlet hizmetlerinin pek çok avantaj sağlaması nedeniyle kamu sektörü için de aynı şekilde önem taşımaktadır. Vatandaşları, vergileri ödeyen ve dolayısıyla değer görmesi gereken müşteriler olarak gören modern kamu idareleri, yüksek kaliteli e-hizmetler sağlayarak vatandaşların beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilmelidir. Bununla birlikte, idareler için çevrimiçi hizmet sunumunun en büyük avantajı, çevrimdışı kanalların bazı sabit maliyetlerinin kesilip uzun vadede tasarruf sağlaması nedeniyle maliyet düşürme potansiyelidir. Elbette, e-devlete yapılan yatırımların karşılığını alabilmek için vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanması gerekmektedir. Bu nedenle vatandaşlar, geleneksel kanallar yerine çevrimiçi kanalları tercih etmeye

teşvik edilmelidir. Kamu kurumları, e-devlet kullanımını teşvik etmek için e-hizmetlerin kalitesine gereken önemi vermelidir (Magoutas & Mentzas, 2010; Sá et al., 2016).

E-devlet kalite algısı, e-devletin benimsenmesi, kullanılması ve kullanılmaya devam edilmesi üzerinde olumlu etkileri, yapılan araştırmalar ile ortaya konmuştur (Connolly & Bannister, 2008; Hussein et al., 2007; Teo et al., 2008; Zaman, 2010). Ayrıca, e-devlet kalite algısının e-devlete duyulan güven ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişki içerisinde olduğunu gösteren çeşitli araştırmalar literatürde yer almaktadır (Abu-Shanab, 2014; Alsaghier et al., 2009; Beldad et al., 2012; Colesca, 2009; Taşpınar, 2012; Yıldız & Topal, 2016). Bu çalışmalarda, e-devlet kalite algısının yükseltilmesiyle vatandaş güven ve memnuniyetine ulaşılabilceği açıklanmaktadır.

E-devlet çok boyutlu bir kavram olduğundan, e-devlet kalitesi de çeşitli alt başlıklarla ölçülebilmektedir. Bu konuda Sá ve ark. (2016) geleneksel ve elektronik kamu hizmetlerinden yola çıkarak önceki çalışmalarda tasarlanan farklı modelleri incelemiş ve e-devlet kalite değerlendirmeleri için yerel yönetimlere uygun bir model ortaya koymaya çalışmışlardır. Yazarlar, bu model için yirmi üç boyut sıralamış ve yalnızca yerel çevrimiçi e-devlet hizmetlerine odaklanmış belirli bir model belirleyemediklerini ifade etmişlerdir. Gracia ve Casaló Ariño (2015), algılanan e-hizmet kalitesinin, kamu yönetimine duyulan güven üzerinde güçlü olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaştığı araştırmada e-devlet kalitesini dört boyutlu E-S-QUAL ölçeği ile ölçmüştür. Buna göre e-devlet kalitesi “verimlilik, gizlilik, yerine getirme ve sistem kullanılabilirliği” boyutlarıyla ele alınmıştır. (Connolly & Bannister, 2008) ise web sitesi için erişebilirlik, güvenlik, iletişim ve görünüm gibi boyutların ön plana çıktığını belirterek e-devlet kalitesinin boyutlarını “verimlilik, sistem kullanılabilirliği, yerine getirme, gizlilik, duyarlılık, verimlilik, karşılama, iletişim, algılanan değer, sadakat niyeti” başlıkları altında incelemiştir.

E-devlete ilişkin algılanan kalite, bazı araştırmalarda ise “bilgi kalitesi, sistem kalitesi ve hizmet kalitesi” olmak üzere üç alt başlık altında incelenmiştir (Ayyash et al., 2013; Srivastava & Teo, 2009).

- **Bilgi kalitesi:** Vatandaşların; e-devlet ile sağlanan bilgilerin güncelliği, kapsamlılığı, yararlılığı, tam zamanında yayımlanması, amacına uygun bilgilerden oluşması, eksiksiz ve doğru olması hususlarındaki algılamalarını ifade etmektedir.
- **Sistem kalitesi:** E-devlet uygulamalarının teknik güvenilirliği ve kullanım kolaylığı, sistem kalitesinin daha yüksek algılanması demektir. Daha yüksek sistem kalitesi ise kullanıcıların sistem ile daha fazla etkileşimi anlamına gelmektedir.
- **Hizmet kalitesi:** E-devlet bağlamında hizmet kalitesi algısı, vatandaşlar ve kamu yetkilileri arasındaki etkileşimler ile ilgilidir. E-devlet hizmetlerinin hızlı, kişiselleştirilmiş, güvenilir, vatandaşın ihtiyaç ve beklentilerine uygun olacak şekilde sağlanması olarak özetlenebilmektedir. Yukarıda yer alan bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H2: Vatandaşların e-devlete yönelik kalite algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.

4.3. Algılanan Fayda İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki

Teknolojinin insanlar tarafından kabul edilmesi ve kullanılmasının altında yatan nedenleri belirlemek, kurumların kullanıcıları anlayarak konuyla ilgili doğru tahminlerde bulunabilmesi ve kullanımı artırabilmesi için önemli bir husustur. Bu nedenle çeşitli araştırmacılar bilişim teknolojilerinin hangi sebeplerle benimsendiğini veya reddedildiğini açıklayan modeller geliştirmişlerdir. Bu modellerin en önemlilerinden biri TAM (Technology Acceptance Model) olarak anılan Teknoloji Kabul Modelidir. Bu modele göre insanların bilişim teknolojilerini kullanmaları, kişilerin kullanma niyetlerinden; kullanma niyeti ise kişilerin tutumlarından etkilenmektedir. Kişilerin tutum, niyet ve davranışlarını ise “Algılanan Fayda” ve “Algılanan Kullanım Kolaylığı” etkilemektedir. Algılanan kullanım kolaylığı, kişinin kullandığı sistemin ne kadar zahmetsiz kullanabileceği ile ilgili inançlarını yansıtırken; algılanan fayda ise kişinin kullandığı sistemin, iş performansını artıracığına dair duyduğu inancın derecesini gösteren yapıdır (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Bu iki yapı kullanıcıların belirli bir teknolojik sistemi nasıl ve ne zaman kullanacakları konusunda açıklık getirmektedir (Eren ve Kaya, 2016).

E-devlet açısından algılanan fayda, yurttaşların kamu sektörü tarafından sunulan hizmetlere geleneksel yollar yerine e-devlet uygulamaları aracılığıyla ulaştığında, bu uygulamaların onlara daha fazla avantaj sağlayacağına dair inancın derecesi olarak düşünülebilir. E-devlet araçlarıyla sunulan hizmetlerin geleneksel hizmetlere göre daha hızlı, etkili, ekonomik ve kullanışlı olduğu yönünde oluşan algı, vatandaşların e-devleti benimsemesi ve e-devlete güvenmesi ile ilişkilendirilmektedir.

Abu-Shanab (2014), e-devlet hizmetlerini kullanma niyeti üzerinde etki eden faktörleri araştırmış, üzerinde durduğu dört önemli yapı içinde en yüksek etkiye sahip olan değişkenin algılanan fayda olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yazar, e-devletin yararlılığı konusunda kamu kurumlarının vatandaş farkındalığı oluşturmasının önemini vurgulamaktadır.

Başka bir çalışmada Daştan ve Kurt (2016), vatandaşların e-devlet adaptasyonunu etkileyen kritik faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada algılanan fonksiyonel fayda; vatandaşların kamu kurumlarını ziyaret ederek geleneksel yolla hizmet almak yerine, kurumların e-devlet sistemini kullanmanın zaman, maliyet, etkinlik ve verimlilik açısından genel işlevsel faydalarını hem görece hem de mutlak olarak algılama derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmada kaynakların kullanılabilirliği ve algılanan hizmet yanıtı ile birlikte algılanan fonksiyonel faydanın e-devlet adaptasyonuna pozitif etki ettiği görülmüştür. Bununla birlikte, kaynakların kullanılabilirliği ve algılanan hizmet yanıtının fonksiyonel faydayı olumlu yönde etkilediği görülmüştür.

Smith (2010), e-devlet aracılığıyla kamu sektörüne yönelik güven inşa etmenin ipuçlarından bahsetmektedir. Bu çalışmada güven, e-devletin vatandaşları doğrudan etkileyen sonuçları ile ilişkilendirilmektedir. Başka bir deyişle, e-devletin zaman ve parasal açıdan tasarruf olanağı sağlaması gibi faydaları, vatandaşların güvenini olumlu etkilediği açıklanmaktadır.

Alsaghier, Ford ve Hexel (2009), Teknoloji Kabul Modeline ait algılanan kullanım kolaylığı ve algılanan fayda bileşenlerinin e-satıcılara duyulan güveni artırdığı bilgisinden yola çıkarak bu bileşenlerin, vatandaşların e-devlete olan güvenini olumlu yönde etkilediği kanısına varmışlardır.

Algılanan yararlılık veya kullanılabilirlik olarak da anılan “algılanan fayda” bileşeninin, bazı araştırmalarda e-devlete olan güveni artırdığı deneysel olarak ortaya konmuştur (Ayyash et al., 2013; Colesca, 2009; Horst et al., 2007; Taşpınar, 2012; Yıldız & Topal, 2016). Horst ve ark. (2007), yaptıkları ampirik çalışmaya göre algılanan faydanın e-devleti benimseme niyetinin bir belirleyicisi olarak değil, e-devlete güveni tahmin etmekte işlev gören ayrı bir değişken olarak görüldüğünü belirtmektedir. Colesca (2009) ise e-devlet web sitelerinin yalnızca işlevsel özelliklere sahip saf teknolojik nesnelere tasarlanmak yerine vatandaşların sosyal ihtiyaçlarını karşılayan sosyolojik unsurları da içermesi gerektiğini vurgulamaktadır. Ayyash ve ark. (2013) ise e-devlet web sitelerinin işlem etkinliğini ve performansını artırması, geleneksel yöntemlere kıyasla hizmet kalitesini geliştirmesi ve işlemler için kullanışlı bir yöntem olması şeklindeki vatandaş algılarının, kısaca algılanan faydanın e-devlete duyulan güven üzerinde pozitif yönlü güçlü bir etkisi olduğunu göstermişlerdir. Yıldız ve Topal (2016) ise algılanan faydanın, risk algısını zayıflatarak e-devlete güven düzeyini artırdığını ifade etmişlerdir. Yukarıda bahsedilen bilgilere göre aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H3: Vatandaşların e-devlete yönelik fayda algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.

4.4. Kolaylaştırıcı Koşullar İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki

Bilgi teknolojilerinin adaptasyonu hakkındaki araştırmalar, her biri farklı kabul belirleyicileri kümesine sahip birçok rakip modeli ortaya çıkarmıştır. Bu modellerden bazıları; Gerekçeli Eylem Teorisi, Teknoloji Kabul Modeli, Motivasyon Modeli, Planlı Davranış Teorisi, Teknoloji Kabul Modelini Ve Planlı Davranış Teorisini birleştiren bir model, Bilgisayar Kullanımı Modeli, Yeniliklerin Yayılması Teorisi Ve Sosyal Bilişsel Teoridir. Venkatesh ve ark. (2003), bu sekiz modeli gözden geçirdikten sonra elemanları bütünleşik bir şekilde bir araya getirerek UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) olarak bilinen Birleştirilmiş Teknoloji Kabul ve Kullanım Modelini oluşturmuşlardır. Bu model ile kişilerin yeni sistemlere veya bilgi teknolojilerine yönelik kullanma niyeti ve kullanma davranışını etkileyen faktörler belirlenerek insanların bu yenilikleri niçin ve nasıl kabul ettiği

açıklanmaya çalışılmıştır. UTAUT modeline göre bu faktörler performans beklentisi, çaba beklentisi, sosyal etki ve kolaylaştırıcı koşullar olarak adlandırılmıştır. Bu faktörlerden ilk üçünü kısaca ifade etmek gerekirse; performans beklentisi, kullanılan sistemin performansı artıracığı şeklindeki fayda beklentisine; çaba beklentisi, sistemin fazla efor sarf etmeden kolayca kullanılabilceği beklentisine; sosyal etki ise kişinin içinde bulunduğu sosyal çevrenin kişiyi sistemi kullanmaya itmesine işaret etmektedir. Son olarak “kolaylaştırıcı koşullar” faktörü ise bir kişinin bilgi sistemini kullanımını destekleyen kurumsal ve teknik alt yapının var olduğuna inanma derecesi olarak tanımlanmaktadır.

Bilgi teknolojilerine ilişkin kolaylaştırıcı koşullar, sistemin kullanılmasının önündeki bariyerleri ortadan kaldırmaya yönelik ortamdaki nesnel faktörlerdir. Örneğin, bilgisayar kullanıcıları için çevrimiçi destek sağlanması, sistemsel zorluklarla ilgili yardımcı olacak bir asistan veya grubun var olması sistem kullanımını etkileyen bir çeşit kolaylaştırıcı koşuldur. Bir başka örnek olarak, kişilerin sistemi kullanmak için gerekli kaynaklara veya bilgi birikimine sahip olması, kullanma niyeti ve davranışı üzerinde olumlu etki eden bir kolaylaştırıcı koşul olarak düşünülmelidir. Yeni sistemin kullanıcı tarafından halihazırda kullanılan diğer sistemlerle uyumlu olması, kullanıcıların bir bilgi teknolojisini kabul etmesini kolaylaştıran diğer bir diğer unsur olarak görülebilir (Venkatesh ve ark. , 2003). Bu tür kolaylaştırıcı koşulların oluşması hem zorunlu hem de gönüllü kullanım ortamlarında teknolojiye yönelik olumlu tutumları teşvik ederek kullanıcı memnuniyeti üzerinde olumlu bir etki yarattığı görülmüştür (Chan et al., 2010).

Hung, Chang ve Yu (2006), Tayvan'daki e-devlet hizmetlerine yönelik yaptıkları araştırmada kolaylaştırıcı koşulların e-devlet hizmetlerini benimseyen kişiler için algılanan davranışsal kontrolde pozitif bir artışa yol açtığını ancak bu hizmetleri kullanmayan kişiler üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını ortaya koymaktadırlar.

Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin adaptasyonunu inceleyen Kurfalı ve ark. (2016), UTAUT modeli üzerinden gerçekleştirdikleri araştırmada, vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanmada yardımcı koşulların var olduğuna dair inançlarının, davranışsal niyet üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. Buna

göre vatandaşların, e-devlet hizmetlerini kullanmalarına yardımcı olacak bir ortamın varlığına önem verdikleri sonucuna varılabileceğini ifade etmektedirler.

Özetlemek gerekirse, bilgi teknolojilerinin adaptasyonunda kolaylaştırıcı koşulların etkisi UTAUT Modeli ile ortaya kabul görmüştür. E-devlet bağlamında kolaylaştırıcı koşullar, kişilerin e-devleti kullanmalarını teşvik edecek olan sistemsel yeterlilikleri akla getirmektedir. Bireylerin her yerden e-devlet uygulamalarına erişebilmesi, karşılaştığı olumsuzluklara hızlıca çözüm bulabilmesi ya da destek alabilmesi gibi etkenler kişinin e-devlet kullanımını kolaylaştırarak teşvik etmektedir. E-devlet kullanımı üzerinde olumlu etki eden kolaylaştırıcı koşulların e-devlete güven duyulması konusunda da olumlu etki etmesi beklenmektedir. Buna göre aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H4: Vatandaşların e-devlete yönelik kolaylaştırıcı koşullara sahip olduğu algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.

4.5. Gizlilik Faktörleri İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki

E-devlet hizmetlerinde gizlilik, kullanıcıların sisteme verdiği kişisel bilgilerin korunması ile ilgili bir kavramdır. Kullanıcılar, kamu web siteleri veya sosyal ağları aracılığıyla sunulan hizmetlere erişmek veya daha önce tanımlamış oldukları profillerini güncellemek amacıyla e-devlet sistemi ile kişisel bilgilerini paylaşmaktadırlar. Bu bilgilerin, kullanıcılara sorulma amacına uygun olarak, yalnızca sistem yöneticileri tarafından kullanılması gizlilik ilkesinin sağlanması anlamına gelmektedir. Burada, bilgilerin sistem yöneticileri tarafından dahi olsa amacına uygun kullanılması, ayrıca kişilerin onayı dışında ya da yargı kararı ve/veya yasal bir yükümlülük altında bulunmadığı sürece hiçbir sebeple üçüncü şahıs, kurum ve kuruluş ile paylaşılmaması söz konusudur.

Ho ve Li (2011), kişilerin gizlilik algısını üç faktöre bağlı olarak ölçmüştür. Buna göre gizlilik faktörleri;

- **Gizlilik Rahatlığı:** kullanıcıların sistem ile kişisel bilgilerini paylaşmada rahat hissetmesi,

- **Gizlilik Kontrolü:** kullanıcıların, profil oluşturma ve güncelleme konusunda kontrolün yalnızca kendilerinde olduğunu hissetmesi,
- **Gizlilik Koruması:** kullanıcıların, sistemdeki kişisel bilgilerinin mahremiyetinin korunduğunu düşünmesi

olarak ifade edilmektedir.

E-devlet hizmetlerinde gizlilik ve güvenlik konusu çok yönlü olarak ele alınmalıdır. Sistemde kayıtlı bilgilere herhangi bir amaçla üçüncü şahısların erişiminin engellenmesi, gereksiz bilgilerin sorulmaması, detaylı doğrulama yapılması gibi güvenlik mekanizmaları konunun teknik boyutunu oluşturmaktadır. Kamu kurumlarının çevrimiçi hizmetlerine ilişkin gizlilik politikası oluşturarak kullanıcıları bu hususta bilgilendirme sorumluluğunu yerine getirmesi konunun etik boyutunu yansıtmaktadır. Ayrıca kişisel verilerin korunması, tüm paydaşların hak ve sorumluluklarını düzenleyen yasal altyapıya sahip hukuki boyutu olan bir konudur.

E-devlet hizmetlerinin benimsenmesi, kullanılması ve e-devlete güven duyulması açısından gizlilik faktörlerinin etkisi çeşitli araştırmalarda ele alınmış ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya konmuştur. Örneğin Ho ve Li (2011), Fransa ve Hong Kong'daki kullanıcılar üzerinde gizlilik algılarını incelemiş, kültürel yapılarındaki farklılıklarla paralel olarak gizlilik algılarının değişkenlik gösterdiğini ve gizlilik algılarındaki farklılığın da iki kullanıcı grubunun e-devlete yönelik güvenini, kullanım motivasyonunu, tutumunu ve gerçek kullanımını etkilediğini ortaya koymuşlardır.

Colesca (2009), gizlilik endişelerinin e-devlete olan güven üzerinde diğer faktörlere nazaran en büyük etkiye sahip olduğu bulgusuna varmıştır. Yazara göre mahremiyet kaygılarının güvene, dolayısıyla da adaptasyona olumsuz etkisi vardır. Bireyler, kişisel bilgilerinin sadece kendi izinleri dahilinde kullanacağına dair inanç taşımadıkça, e-devlet hizmetlerine yeterince güvenmemektedir.

Yine benzer bir çalışma Beldad ve ark. (2012) tarafından yapılmıştır. Bu makalede, Hollanda internet kullanıcılarının devlet kurumlarındaki kişisel verilerin kullanımına ve işleyişe duydukları güveni olumlu yönde etkileyebilecek faktörler araştırılmıştır. Bu çalışmanın sonucuna göre, kamu web sitelerinde yer alan gizlilik

beyanları, önceden e-devlet deneyimi olan ve olmayan tüm kullanıcıların kamu kuruluşlarına olan güvenini önemli ölçüde etkilemektedir. Güvenlik, yalnızca çevrimiçi ticari sitelerde değil, e-devlet gibi ticari olmayan hizmetlerde de önemli bir endişe kaynağıdır. Bu endişenin giderilmesinde, şifreleme ve kimlik doğrulama gibi üçüncü şahısların erişimine karşı güvenlik mekanizmalarının varlığı önemlidir. İkinci olarak kamu web sitelerinde gizlilik beyanları ve güvenlik özelliklerinin yer alması, gizlilik endişelerini azaltmaktadır. Kamu web sitelerinde yer alan gizlilik beyannamelerinin hiç başvurulmasa bile site içerisinde kolay bulunur olması da kullanıcıların güvenini pekiştirmektedir. Ayrıca, vatandaşlara bilgilerinin nasıl kullanılacağı, işleneceği ve korunacağını konusunda bilgi vermek kamu kurumlarının etik bir sorumluluğu olarak görülmelidir.

Konuyla ilgili başka bir araştırma Filistin’de e-devlete güven üzerine etki eden faktörleri incelemektedir (Ayyash, Ahmad, ve Singh, 2013). Bulgular güvenlik ve gizliliğin e-devlete güven üzerinde en yüksek etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Gizlilik faktörlerinin e-devlete duyulan güven üzerinde olumlu etki ettiği görülmüştür. Kullanıcıların, sitenin kişisel bilgilerini paylaşmadığına, kredi kartı bilgilerini koruduğuna, işlem bilgilerinin güvenliğini garanti ettiğine ve verilen bilgilerin ihlal edilmesine karşı tedbir aldığına dair inancı, güvenlik ve gizlilik algılarını oluşturmaktadır. Yazarlar, güvenlik ve gizlilik algısının artması ile e-devlete duyulan güvenin arttığını belirtmektedirler.

Abu-Shanab (2014), konuyla ilgili Ürdün kullanıcıları üzerinde ampirik bir çalışma yaparak gizlilik ve güvenlik konularının e-devlet sistemlerinde güven düzeyini etkileme noktasındaki rolünün önemli olduğunu vurgulamıştır.

E-devlet hizmetleri, bilgi alma ve işlem yapma bakımından vatandaşlara kolaylık ve fayda sağlamasına rağmen, kişilerin gizlilik ve güvenlik konularındaki endişeleri e-devletin benimsenmesi ve yaygınlaşmasının önünde ciddi bir engel teşkil etmektedir. Taşpınar (2012), konuyla ilgili yaptığı araştırmada güven eğiliminin gizlilik algısını etkilediğini, gizlilik algısının da e-devlete güven üzerinde etki ettiğini ifade etmektedir. Kamu kurumları, e-devlet sistemlerinin tasarım aşamasından itibaren gizlilik ve güvenliği garanti etmeye odaklanmalıdır. Öte yandan, terörist faaliyetler veya organize suçlar gibi ulusal güvenlik kapsamına giren durumlarda veri

madenciliği gibi yöntemlerle e-devlet sistemlerinde kayıtlı olan kişisel verilerin ifşa edilmesi, gizlilik konusunun karşısındaki engellerden biri olarak tartışılmaktadır.

Yıldız ve Topal (2016), Türkiye’de yaptıkları araştırma ile vatandaşların gizlilikle ilgili kaygılarının e-devlete olan güveni olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir. Vatandaşlar, internetin belirsiz ortamında paylaştığı kişisel bilgilerin kötü niyetli kişiler tarafından ele geçirildiğinde hem ekonomik hem de yasal olarak zarara uğramaktan endişe etmektedir. Yazarlar gizlilik algısını yükseltmek için e-devlet web sitelerinde bazı güvencelerin sağlanması gerektiğini açıklamışlardır. Bunlar; (1) üçüncü şahıslarla kişisel bilgilerin paylaşılması, (2) kimlik koruma garantisinin sunulması, (3) kişisel bilgilere üçüncü şahısların erişiminin engellenmesi ve (4) kullanıcıların gizlilik politikası hakkında bilgilendirilmesi ve bilgilerin kullanımını ile ilgili izin alınması olarak geçmektedir.

Yukarıda yer alan bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H5: Vatandaşların e-devlet uygulamalarında gizlilik faktörlerinin sağlandığı algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.

4.6. Algılanan Risk İle E-Devlete Güven Arasındaki İlişki

Genel bağlamda risk, bir durum veya olay neticesinde kişilerin zarara uğrama tehlikesi, istenmeyen sonuçlarla karşılaşma olasılığı olarak ifade edilmektedir (Beldad, De Jong, & Steehouder, 2011; Osman ve ark., 2014). Risk, bir olayın etkisi ve frekansı olarak iki ana bileşenden oluşur. Birincisi, “olası istenmeyen bir sonuç veya kaybın varlığı”; ikincisi ise “bir olayın oluşma olasılığı” şeklinde ifade edilir. Dolayısıyla risk; zarar, belirsizlik ve olasılık içeren geniş bir kavramdır.

Risk, çok boyutlu yapısı nedeniyle sosyal konularda nesnel olarak ölçülmesi zor bir kavram olduğundan, çevrimiçi hizmet literatüründe genellikle algılanan riskin ölçülmesi daha anlamlı kabul edilmiştir (Bannister ve Connolly, 2011; Bélanger ve Carter, 2008; Osman ve ark., 2014). Algılanan risk, vatandaşların istenen sonuca ulaşmak için bir zarara uğrama konusundaki sübjektif beklentisi olarak tanımlanmaktadır (Alzahrani, Al-Karaghoulı, ve Weerakkody, 2016; Hung, Chang, ve Yu, 2006). Başka bir deyişle algılanan risk, vatandaşların bir olayın

gerçekleşmesine izin vermesi halinde herhangi bir kayıpla karşı karşıya kalma endişesi olarak ifade edilmektedir (Yıldız ve Topal, 2016).

İnsanların çeşitli aktiviteleri ve yaşamdaki değişimler risklerle dolu olduğu gibi, elektronik ortamlardaki işlemler de birçok risk ile kuşatılmış durumdadır. İnsanlar istedikleri yerden, istedikleri zamanda internet üzerinden haberleşmekte, e-posta göndermekte, sosyal ağlara katılmakta, alışveriş yapmakta, uçak bileti rezerve etmekte, vergilerini veya faturalarını ödemekte, eğitim kurumlarına kayıtlanmakta, hastane randevularını oluşturmakta ve daha onlarca işlerini gerçekleştirmektedirler. İnsanlar ve topluluklar, giderek artan şekilde web siteleriyle etkileşim kurarak çevrimiçi olarak ikinci bir yaşam sürdürme çabası içindedirler. Çevrimiçi bilgiye ulaşmak ve işlem yapmak, hayatı kolaylaştırmakla birlikte birtakım riskleri de beraberinde getirmektedir. Bu riskler genel olarak kişisel bilgilerin korunmaması ve verilerin güvenliğinin sağlanmamasından dolayı kişilerin karşılaşacakları sorunlardır. Bilgilerin elektronik ortamda gönderilmesi ve depolanması ile kimlik hırsızlığı, bilgi hırsızlığı, veri bozulması, haksız soruşturma, sahtecilik ve dolandırıcılık gibi farklı sorunlar internet kullanıcıları için risk teşkil etmektedir. Elektronik hırsızlık durumunda, çok sayıda hassas bilgi hızlı bir şekilde kopyalanabilir veya yok edilebilir. Elektronik ortamda verilerin çalınması, geleneksel ortamda depolanan verilerin ele geçirilmesinden daha basittir. Bununla birlikte, işlem seviyesindeki elektronik hizmetlerin riskleri, bilgi düzeyindekinden daha derindir. Sosyal medya kullanımı bağlamında ise vatandaşların kişisel bilgilerinin korunmasından sorumlu olan kurum, kendi sosyal ağ platformunu geliştirmeyip Facebook, Twitter gibi sosyal ağ sağlayıcılar üzerinden etkileşime girdiğinde toplanan ve depolanan bilgileri kontrol etme sorumluluğu ve yetisi sınırlı düzeyde kalmaktadır (Picazo-Vela, Gutiérrez-Martínez ve Luna-Reyes, 2012). Çevrimiçi hizmetler ile ilgili algılanan riskleri beş başlık altında toplamak mümkündür: finansal risk, performans riski, sosyal risk, mahremiyet riski ve zaman riski. Kısaca açıklamak gerekirse;

- **Finansal risk:** kişilerin çevrimiçi işlemlerinden dolayı mali kayba uğrayacağı algısını,
- **Performans riski:** kişilerin çevrimiçi işlemlerinde hatalı gönderimler, verilerin çalınması, sistemin düzgün çalışmaması veya yavaş çalışması gibi sistemsel sorunlarla karşılaşacağı algısı,

- **Sosyal risk:** kişilerin çevrimiçi işlemleri tercih ettiğinde, insanlarla yüz yüze etkileşime girmemekten kaynaklanan sorunlarla karşılaşacağı algısı,
- **Mahremiyet riski:** insanların çevrimiçi hizmetlerden faydalanmak için sistem ile paylaştıkları kişisel bilgilerin sistem yöneticileri tarafından başka kişi veya kuruluşlar ile paylaşılması veya teknik olarak başka tarafların yasa dışı erişiminin önüne geçilememesi durumunda, kişilerin sorunla karşılaşacağı algısı,
- **Zaman riski:** kişilerin çevrimiçi hizmetleri kullanmanın zaman kaybı oluşturacağı algısını ifade etmektedir.

İnsanların güven eğilimlerine bağlı olarak, "bir bireyin genel olarak risk alma isteği" olarak tanımlanan risk eğilimleri de bireyler arasında farklılık göstermektedir. Bu nedenle risk aynı olsa bile kişilerin risk algıları değişebilmektedir. Çevrimiçi risk algıları, kişisel eğilimlerin dışında işlemin içeriğine ve çevrimiçi işlemin ilişkili olduğu organizasyon türüne göre de değişiklik göstermektedir. Örneğin, e-ticaret ve e-devletteki risk algılamaları kıyaslandığında, kullanıcıların e-ticarette daha fazla risk algısı taşıdığı görülmektedir (Bélanger ve Carter, 2008; Osman et al., 2014). Bunun bir nedeni, e-ticaret ve e-devletin varoluş nedenleri (kar ve hizmet) ve sunulan içerik açısından farklılık göstererek vatandaşların, şirketler ile kamu sektörünü farklı algılaması olduğu düşünülmektedir.

Risk algısı, güven kavramı ile yakından ilişkilidir (Alzahrani ve ark., 2016). Ancak, güven ve risk algısı arasındaki ilişki oldukça karışıktır. Riskin, güvenin belirleyicisi mi yoksa bir sonucu mu olduğu kesin ve net değildir (Beldad ve ark., 2011; Taşpınar, 2012). Başka bir deyişle yüksek güven düzeyi risk algısını azaltabilmekte, aynı zamanda düşük risk algısı kişinin güven düzeyini artırabilmektedir. Risk ve belirsizlikle başa çıkmak için bir yöntem olan güven, fayda-maliyet hesaplamasına dayanan beklentilerin sonucudur. Güven, almak istediği risk miktarının belirleyicisi olarak görülmektedir.

E-devlet bağlamında algılanan risk ile güven arasındaki ilişki çeşitli araştırmalarda incelenmiştir. Örneğin Hung ve ark. (2006), algılanan riskin e-devlet kullanıcılarının bu hizmetlere karşı tutumlarını önemli ölçüde etkilediğini ortaya koymuştur. Yazarlar, vatandaşların e-devlet hizmetlerine yönelik düşük risk algılarının, e-devletin benimsenmesi üzerinde olumlu etki ettiğini kaydetmişlerdir.

Başka bir örnek olarak Horst ve ark., (2007), vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimseme niyetinde risk algısının ve güveninin rolünü tanımlamayı amaçlayan çalışmaları konuyla ilgili fikir vermektedir. Yazarlar, algılanan riskin gerçek riskin büyüklüğüne, kişilerin teknolojiyle daha önceki deneyimlerine ve kişilerin riskin sonuçlarını kontrol edebilmeye dair algısına bağlı olduğunu açıklamaktadır. Tecrübe seviyesi arttığında, insanlar daha fazla risk almak isteyebilmektedir. Buna göre bireylerin e-devlet hizmetlerinden doğabilecek risklerle baş edebilmek için kendi yetkinliklerine güvenmeye ihtiyacı vardır. Bununla birlikte halkın, kamu kurumlarının bilgi yönetim kapasitelerine güvenmesinin yanı sıra bilgileri koruma altında tutacak teknik altyapıya ve bu altyapıyı yönetenlere güvenmesi gerekmektedir. Bu çalışmanın bulguları, e-devlet hizmetlerine ilişkin risk algısı düzeyinin, e-devlete güven seviyesini ters orantılı olarak etkilediğine işaret etmektedir. Alsaghier ve ark. (2009) ise bu ters orantılı ilişkiyi doğrular nitelikte, e-devlet bağlamında vatandaşların algıladıkları risklerin üstesinden gelmesi noktasında güven kavramının önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadırlar. Alzahrani ve ark. (2016), e-devletin benimsenmesine duyulan güveni etkileyen kritik faktörleri ele aldığı sistematik literatür özeti çalışmasında, mevcut çalışmalara dayanarak riskin, vatandaşların e-devlete olan güvenini etkileyen önemli bir faktör olduğunu belirtmektedir. Yıldız ve Topal (2016), e-devlete güven üzerinde etki eden faktörleri deneysel olarak inceledikleri araştırmada benzer bulgulara ulaşarak algılanan risk seviyesindeki artışın e-devlete olan güveni olumsuz yönde etkilediğini sonucuna varmışlardır. (Colesca, 2009) ise e-devlete güven üzerinde etki eden faktörleri incelediği araştırmasında e-ticaret literatürüne dayanarak risk algısının azaltılmasının, e-devlete güveni artıracaklarını ileri sürmüştü ancak araştırma bulgularında diğer çalışmalardan farklı olarak bu iki kavram arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu durumu, hem e-devletin genel olarak bilgi alma veya form indirme gibi yüksek risk taşımayan içeriğine, hem de vatandaşların kamu kurumlarını özel sektörden farklı algılamasına bağlamıştır. Literatürdeki genel kanıya dayanarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H6: Vatandaşların e-devlete yönelik risk algısı azaldıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.

4.7. E-Devlete Güven İle Kamu Sektörüne Güven Arasındaki İlişki

Kamu sektöründe vatandaş güven ve memnuniyeti, halkın sosyo-kültürel yapısından etkilendiği gibi kurumların kaynakları etkili, ekonomik, verimli kullanarak şeffaf ve katılımcı yönetim anlayışı ile faaliyetlerini yürütmesi ile de yakından ilişkili olduğu bir önceki bölümde açıklanmıştır. Yine önceki bölümlerde, kamu sektörünün başta web siteleri ve sosyal medya kullanımı olmak üzere tüm e-devlet uygulamalarının doğasında ekonomiklik, verimlilik, şeffaflık, katılımcılık gibi özelliklerin bulunduğu anlatılmaktadır. Bu durumda e-devlet, kendi yapısında var olan özellikler ile yeni kamu yönetimi yaklaşımını desteklediği ve bu yaklaşımın asıl hedefi olan güven ve memnuniyetin tesis edilmesinde göz ardı edilmemesi gereken bir araç olduğu ortaya çıkmaktadır.

Literatürde, e-devlet kullanımının kamu sektörüne duyulan güven ve memnuniyeti artırdığını ortaya koyan çok sayıda ampirik araştırma yer almaktadır (Elkadi, 2013; Maro & Shao, 2014; Tolbert & Mosserberger, 2006; Welch et al., 2005). E-devlet uygulamalarının, yeni kamu yönetimi yaklaşımını desteklemesi bakımından “güven tesis edici” veya “güven artırıcı” bir araç olarak görüldüğünü açıklamadan önce, bu konu ile ilintili bazı kavramları açıklamakta yarar vardır:

- **Kaynakların etkili, ekonomik, verimli kullanılması:** Zaman, finansal kaynaklar, insan kaynakları, fiziki kaynaklar da dahil olmak üzere kuruma ait tüm kaynakların planlanarak kurumsal hedeflere uygun, tasarruflu ve en az girdiyle en fazla kaliteli çıktıya tam zamanında ulaşacak şekilde kullanılmasıdır.
- **Şeffaflık:** Vatandaşların muhtemel şüphelerini ortadan kaldırmak amacıyla, halkın kurumlar tarafından yürütülen faaliyetler hakkında zamanında ve eksiksiz olarak bilgilendirilmesi, gerekli bilgi ve belgelere erişebilmesini öngören demokratik yönetim anlayışını ifade etmektedir.
- **Hesap verebilirlik:** Kurumların ve yetkililerin, gerçekleşen tüm süreçler konusunda sorumlu olduğunu, hesap verme yükümlülüğü taşıdığını ve gerekli durumlarda yaptırım ile karşılaşacağını ifade eden ilkedir.

- **Katılımcılık:** Kamu politika ve faaliyetlerinin planlanması, uygulanması, dönüt toplanması aşamalarında paydaşların sürece katılım sağlayarak katkı sunmasını ifade etmektedir.

İyi yönetim konusunun dört ana unsuru olan bu ilkeler, birbirinden bağımsız değil, birbirini tamamlayan unsurlar olarak değerlendirilmelidir. Kurumlar tabii oldukları yasal düzenlemeler kapsamında bu ilkeleri sağlamakla birlikte, sahip oldukları misyon, vizyon ve yönetim anlayışı doğrultusunda daha hassasiyetle üstünde durabilmektedirler (Durmuş, 2012; Karakiza, 2015). Bu noktada bilişim teknolojileri, kurumların güncel olarak bilgi yayımlayabileceği, paydaşların bu bilgilere istediği zaman kolayca erişebileceği, karşılıklı iletişim ve etkileşime olanak veren çeşitli e-devlet seçenekleri sunmaktadır.

Konu ile ilgili literatüre bakıldığında, e-devlet ile yeni kamu yönetimi yaklaşımının örtüştüğü, aralarında anlamlı bir ilişki olduğu çeşitli çalışmalarla gözler önüne serilmiştir. (Durmuş, 2012; Karakiza, 2015; Khan et al., 2014; Mergel, 2013). Graham, Avery ve Park (2015), kamu kurumlarının kriz yönetiminde sosyal medya kullanımının önemini vurgulayan çalışmada kurumların vatandaşlarla geleneksel medyadan ziyade sosyal medya uygulamaları aracılığıyla daha verimli iletişim kurabileceğini; zaman ve ekonomik kaynaklar da dahil olmak üzere önemli ölçüde kaynak tasarrufu sağlayabileceğini; ayrıca sosyal medya kullanımı ile verimlilik, kullanışlılık, hesap verebilirlik, şeffaflık, vatandaş katılımı sağlayarak güven ve demokrasinin geliştirilebileceğini belirtmektedir. Şataf, Çiçek ve Dikmen (2014), konuya aynı açıdan bakarak geleneksel devlet anlayışına nazaran e-devlet kullanımı ile hizmet sunma ve hizmetten faydalanma maliyetlerinin düştüğünü, hizmet kalitesinin yükseldiğini, hizmetten yararlananların katılım, memnuniyet ve güven seviyelerinin arttığını ifade etmektedirler.

Savoldelli, Codagnone ve Misuraca (2014), halk tarafından e-devlet girişimlerinin olumlu algılanması ve kurumlar tarafından e-devlet kullanılarak şeffaflık ve katılımın artırılması sayesinde vatandaşın politika yapıcılara ve kamu sektörüne duyduğu güvenin arttığını belirtmektedir.

Hong (2013), kamu sektörü web siteleri ve sosyal medya uygulamalarının devlet-halk ilişkileri üzerindeki etkisini konu alan önemli çalışmada vatandaşların

kamu kurumları tarafından sunulan çevrimiçi bilgilendirme, işlem yapma ve sosyal medya hizmetleri algısını ölçmüştür. Elde ettiği bulgular, bu e-devlet hizmetleriyle ilgili olumlu deneyimleri olan vatandaşların, diğerlerine göre kamu sektörüne daha fazla güvendiği yönündedir. Benzer şekilde Elkadi (2013), e-devlet deneyimlerinde memnuniyet düzeyi daha yüksek olan vatandaşların, devlete güven duyma olasılığının daha yüksek olduğunu vurgulamıştır.

Konuya iletişim penceresinden bakan diğer bir çalışmada Maro ve Shao (2014), devlet ve yurttaş arasında iletişim kanallarının genişletilmesi bakımından sosyal medyanın rolünü incelemiştir. Bu çalışmada sosyal medya kullanımı, vatandaşların kamu kurumlarına kolayca erişebildiği, iletişim kurabildiği ve katılım sağlayabildiği tamamlayıcı kanallar olarak geçmektedir. Başka bir deyişle, sosyal medya kullanımı ile yeni bir vatandaş-devlet etkileşim türü ortaya çıkmaktadır. Diğer çalışmalarla benzer şekilde, sosyal medya kullanımıyla katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirliğin artırabileceği, bunun sonunda ise yolsuzluk boyutunun azalabileceği anlatılmaktadır. Ndou (2004), konuyu yine iletişim odaklı ele alarak internetin topluluk oluşturma, sürekli etkileşim halinde olabilmeye ve devlet-vatandaş arasında iletişim sağlama özelliklerine dikkat çekmektedir. Böylece vatandaşlar kamuyu ilgilendiren tartışmalara aktif katılarak bilgi, birikim ve fikirlerini paylaşmak suretiyle katkıda bulunabilmektedirler. Bunun, devlete güven inşa etmeye ve hükümet ile yönetilen arasındaki ilişkileri geliştirmeye yol açacağı ifade edilmektedir.

Tolbert ve Mosserberger (2006), konuyla ilgili daha detaylı bulgulara ulaşmıştır. Kamu web sitelerinin güven artırma bağlamındaki etkisinin yerel yönetimler düzeyinde daha öne çıktığını savunmaktadır. Vatandaşlar ile daha yakın temas halinde olan yerel yönetimler, web siteleri aracılığıyla karşılıklı etkileşimde bulunma ve vatandaşa yanıt verme olanaklarını genişletmektedirler. Vatandaşların bu web siteleri deneyimleri hakkındaki olumlu değerlendirmeleri, duyarlılık algılarını geliştirerek süreç temelli güveni artırmaktadır. Kullanım deneyimindeki değerlendirmenin önemini ortaya koyan diğer bir çalışmada, Welch ve ark. (2005), vatandaşlar tarafından kamu web siteleri kullanımının kamu sektörüne karşı daha fazla güven duyulmasını garanti etmediğini, daha ziyade kullanıcıların web siteleri deneyimindeki memnuniyet derecelerinin güveni etkilediğini savunmuştur.

Yazarlar, şeffaflığın bir yönü olarak elektronik bilgi sağlama konusunda vatandaşların genellikle memnun olduklarını, ancak e-devlet'in hizmet sunum bileşeni olan elektronik işlem ve çevrimiçi etkileşimden yeteri kadar memnun olmadığını tespit etmişlerdir. Kamu web sitelerinden bilgi almaya eğilimli olan vatandaşların, etkileşime olanak veren sosyal medya uygulamalarını daha fazla talep ettiği elde edilen bulgular arasındadır.

Bazı çalışmalarda erişebilirlik, şeffaflık ve güven ilişkisi üzerinde durulmaktadır. Kamu sektöründe BİT kullanımı yoluyla paydaşların kamu bilgilerine daha fazla erişim sağladığı ve böylece şeffaflığın artırıldığı, artan şeffaflığın da vatandaşların güvenini arttırdığı belirtilmektedir (Armstrong, 2011; John C. Bertot et al., 2010). Ancak, kamu kurumlarının web sitesi ve sosyal medya araçları ile güven kazanması için politikalarının, teknolojilerinin, uygulamalarının ve vatandaş talebinin bir uyum içerisinde olması gerektiğini açıklanmaktadır.

Picazo-Vela ve ark. (2012), kamuda sosyal medya kullanımının yararlarını; etkinlik, ekonomiklik, kullanıcı kolaylığı, şeffaflık, hesap verebilirlik, vatandaş katılımı, gelişmiş güven ve demokrasi sağlaması olarak sıralamaktadır. Yazarlar katılımcılık ile bağlantılı olarak, vatandaşların içerik ve bilgi üretilmesine katkı sağlamasıyla kamu kurumlarının örgütsel yapı ve iş süreçlerinde iyileşmeler yaşandığını; buna ek olarak kamuda sosyal medya kullanımının iyi uygulamaların kamu kurumları arasında aktarılmasına olanak sağladığını kaydetmektedirler. Sosyal medyanın kamu sektörü için oluşturacağı riskleri yönetmek ve potansiyel faydalarından yararlanabilmek için yasal altyapının düzenlemesi ve alternatif stratejilerin belirlenmesi gerektiğini eklemektedirler. Benzer olarak Alshehri ve Drew (2010), e-devlet uygulamalarının avantajları ve engelleri konulu makalesinde e-devletin; şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık ilkelerini destekleyerek iyi yönetim için vazgeçilmez bir faktör olan vatandaş güveninin geliştirilmesine yardımcı olduğunu ifade etmektedir.

E-devletin güven üzerindeki olumlu etkisini gözler önüne seren tüm bu çalışmalara rağmen bazı araştırmacılar da farklı sonuçlara ulaşmıştır. Örneğin West (2004), e-devlet kullanımıyla birlikte hizmet sunumundaki dönüşümü ve bunun vatandaş tutumlarıyla ilişkisini incelediği çalışmasında, e-devletin vatandaş güveni üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı, güvenin daha ziyade siyasi parti kimliği ile

ilişkili olduğu yönünde şaşırtıcı bulgulara ulaşmıştır. Yine Diğer çalışmalar, e-devlet hizmetlerinin sağlanmasının kamu faaliyetlerinde daha fazla güvene neden olmadığını ortaya koymuştur (Morgeson, Vanamburg, & Mithas, 2011).

Yukarıda verilen örnekler değerlendirildiğinde, vatandaşlar tarafından kamu kurumlarının web sitesi ve sosyal medya kullanımının, kamu kurumlarına olan güveni genel olarak artırdığı görülmektedir. Burada temel belirleyicilerden bir tanesi, vatandaşın bu kullanım tecrübesinin olumlu algı oluşturmasıdır. Olumlu bir e-devlet deneyimi, vatandaşın önce e-devlete karşı güvenini, ardından da kuruma karşı güvenini olumlu etkilemektedir. Bu hususu açıklama noktasında sosyal psikoloji alanındaki “aktarım (transference)” fenomeni karşımıza çıkmaktadır (Park, Choi, Kim ve Rho, 2015). Aktarım; ilgili uyaran tarafından bir bilişsel şemanın harekete geçirilmesiyle geçmişteki ilişkilerin etkilerinin gelecekteki ilişkilere taşınması modelini belirtmektedir. Pazarlama alanında sayısız araştırma, ünlü kişilerin güvenilirlik, çekicilik ve uzmanlık gibi niteliklerinin reklamı yapılan ürüne hedef kitle tarafından aktarıldığını göstermektedir. Örneğin, ürün reklamlarında halkın genel olarak güvendiği bir kişinin yer alması, güvenin aktarılması nedeniyle halkın o ürüne karşı da güven duymasına neden olmaktadır. Bu noktadan hareketle, kamu sektörü ile ilgili olarak kurumların web sitesi ve sosyal medya kullanımına duyulan güven ve memnuniyetin, aktarım yoluyla kurumların kendisine olan güven ve memnuniyetin olumlu yönde etkilemesi beklenmekte olup aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H7: Vatandaşların e-devlete güveni arttıkça, kamu sektörüne olan güven düzeyi artmaktadır.

4.8. Kamu Sektörüne Güven İle Vatandaş Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Memnuniyet, bir kişinin bir bireye, duruma, davranışa veya herhangi bir şeye karşı hoşnut olma, şikayetçi olmama duygusunu ifade etmektedir. Memnuniyet genellikle, belirli bir mal veya hizmete ilişkin önceki beklentiler ile deneyim sonrası oluşan algının birlikte değerlendirilmesinden kaynaklanmaktadır (Porumbescu, 2016). Bireyin bir mal veya hizmeti deneyimlemesi sonucunda beklentisinin olumlu yönde karşılanması, memnuniyet algısı oluşturmaktadır. Burada beklenti,

memnuniyeti ters orantılı olarak etkilemektedir. Beklentinin yüksek olması memnuniyeti düşürürken, beklentinin düşük olması memnuniyet algısını olumlu yönde etkileyebilmektedir.

Memnuniyet ile güven ise birbiri üzerinde doğru orantılı bir ilişki içindedir. Güven, memnuniyet kavramının hem öncülü, hem de ardıdır. Kişi beklenti aşamasında iken taşıdığı güven seviyesine göre deneyimi gerçekleştirmeye yeltenecek ve deneyimin sonucuna göre yeniden güvenip güvenmemeye karar verecektir. Dolayısıyla kişinin bir şeyden vazgeçmeyip onu deneyimlemesi için belli düzeyde güven duyuyor olması gerekmekte, bu deneyimin beklentilerini olumlu yönde karşılaması durumunda ise memnuniyet ve geçmiş deneyimlerden kaynaklanan güven duygusunu kazanmaktadır. Literatürde güven ile memnuniyet ilişkisini farklı perspektiflerden ele alan çalışmaların bazılarında güvenin memnuniyeti etkilediği, bazılarında ise memnuniyetin güveni etkilediği gösterilmiş olması bu husustan kaynaklanmaktadır (Teo et al., 2008; Welch et al., 2005)

Memnuniyet kavramı öncelikle zorlu rekabet şartlarında varlığını sürdürmeye çalışan özel sektör işletmelerinin toplam kalite anlayışı içerisinde yerini almıştır. Toplam Kalite Yönetimi (TKY), hedeflere ulaşmak için müşteri memnuniyetini her şeyin üzerinde tutarak tüm faaliyetlerinin yürütülmesinde müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi sağlamayı amaçlayan bir yönetim anlayışıdır. TKY'nin amaçları genel olarak hataları azaltarak kaynakların etkin kullanımını sağlamak, verimliliği artırmak, ürün veya hizmet kalitesini sürekli artırmak ve nihayetinde müşteri memnuniyetini sağlayarak işletme hedeflerine ulaşmak olarak sıralanabilmektedir (Akyıldız, 2012; Ateşoğlu ve Özkan, 2010; Burucuoğlu, 2011; Sezer, 2008; Taşcı, 2014). Elbette ki özel sektör ile kamu sektörü arasında kar amacı gütmeme, bürokrasi, rekabet ortamı gibi temel farklar söz konusudur. Ancak amaçları bakımından TKY ile yeni kamu yönetimi yaklaşımı benzerlik göstermektedir.

Bilgi çağında vatandaşlar artık her türlü bilgiye kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilmekte, böylece daha sorgulayıcı, denetleyici ve yönlendirici bir konuma yükselebilmektedir. Vatandaşlar, kendilerine sunulan kamu hizmetinin devletin varlık nedeni olduğunu; demokratik mekanizmalar aracılığıyla kamu yönetimi uygulamaları ile ilgili süreçlere katılmalarının bir vatandaşlık hakkı ve ödevi olduğunu fark etmektedir. Kamu kurumlarını otoriter yönetim anlayışından

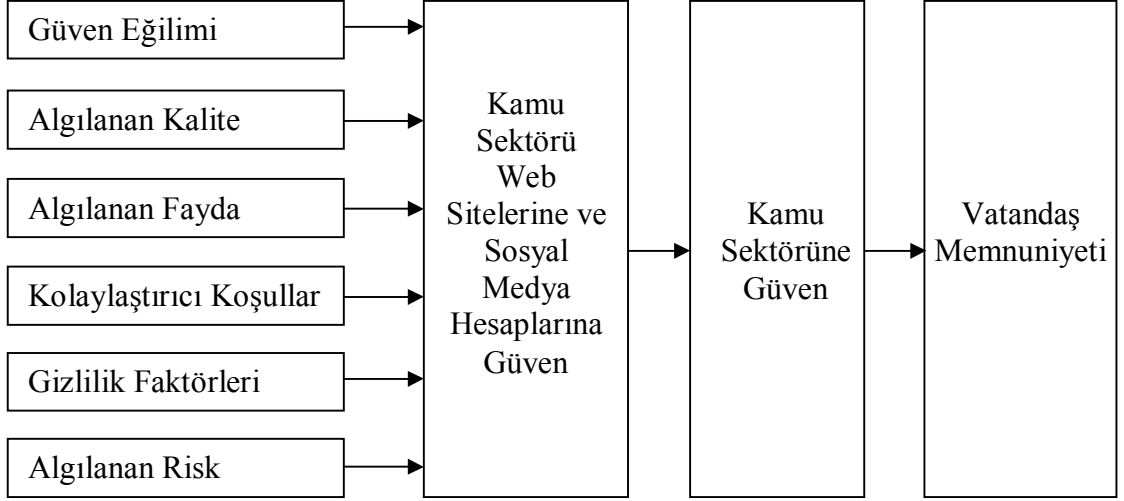
“vatandaş odaklı” yeni kamu yönetim anlayışına yönlendiren en önemli etkenlerden biri budur (Ateşoğlu ve Özkan, 2010). Sonuç olarak yeni kamu yönetimi anlayışının en önemli odak noktası vatandaş memnuniyetidir. Vatandaş memnuniyeti, yakından ilişkili olduğu güven faktörü gibi kamu sektörünün başarısının bir göstergesi ve meşruiyetinin temel dayanağıdır.

Türk kamu sektöründe de 2000’li yıllardan itibaren çeşitli kanun ve düzenlemeler yeni kamu yönetimi yaklaşımı benimsenmeye başlamıştır. Ülkemizde 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile stratejik yönetim, performans esaslı bütçeleme, iç kontrol sistemi ve iç denetim olmak üzere dört önemli fonksiyonun hayata geçirilmesi amaçlanmıştır. Bu fonksiyonların temel amacı kamu sektörünün etkili, ekonomik ve verimli şekilde işlemlerini sağlayacak sistemleri kurmaktır. Bununla birlikte kurumların katılımcı, eşitlikçi, açık, sonuç odaklı, şeffaf, hesap verebilir yapıya kavuşması hedeflenmektedir (Tekin, 2017). Tüm bu ilkeler doğrultusunda yapılan düzenlemelerin hedef çıktısı vatandaş güven ve memnuniyetidir. Kamu kurumları söz konusu reformları hayata geçirirken öncelikle halkın güven ve memnuniyetini hedeflemeli, vatandaşların değişen beklenti ve taleplerini dikkate alarak bu doğrultuda stratejiler geliştirmeli, bu hedefleri belirlenen kalite standartları ve ilkeler çerçevesinde hayata geçirmelidir (Sezer, 2008). Yukarıda yer alan bilgiler doğrultusunda aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H8: Vatandaşların kamu sektörüne güveni arttıkça, vatandaş memnuniyet düzeyi artmaktadır.

4.9. Teorik Model

Araştırmada test edilmek üzere oluşturulan sekiz hipotez için aşağıda (Şekil 4.1’de) yer alan teorik model oluşturulmuştur. Bu model, e-devlet ile kamu sektörüne duyulan güven ve memnuniyet arasındaki ilişkiyi iki aşamalı olarak açıklamaktadır: Birinci aşamada, belirlenen altı faktör ile vatandaşların e-devlete güveni arasındaki ilişki, ikincisi aşamada ise vatandaşların e-devlete duyduğu güven ile kamu sektörüne duyduğu güven ve memnuniyet arasındaki ilişki yansıtılmaktadır.



Şekil 4.1: "Kamu Sektöründe Medya ve Web Sitesi Kullanımının Güven ve Memnuniyet İle İlişkilendirilmesi" Araştırma Modeli

5. ALAN ARAŞTIRMASI (METADOLOJİ VE UYGULAMA)

5.1. Araştırma Yöntemi

5.1.1. Ölçek ve Örneklem

Bu araştırmada anket yöntemi kullanılarak veri toplanmıştır. Araştırma modelinde belirtilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla çoktan seçmeli ölçek kullanılmıştır. Anket formunda genel bilgilere ilişkin (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, ikamet edilen il-ilçe) sorulara ek olarak katılımcıların kamu web sitesi ve sosyal medya kullanım sıklığı sorulmuştur. Değişkenlere ait kapalı uçlu sorular 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum 5=Kesinlikle katılıyorum, kullanım sıklığına ait sorular ise 1=Hiçbir zaman; 2=Nadiren; 3=Bazen; 4=Sıkça; 5=Çok sık şeklinde 5’li Likert ölçeği kullanılarak ölçülmüştür.

Anket formunun hazırlanmasında “güven eğilimi” ve “algılanan risk” değişkenleri için Bélanger ve Carter (2008), “algılanan kalite” ve “e-devlete güven” değişkenleri için Teo, Srivastava, ve Jiang (2008), “algılanan fayda” ve “kolaylaştırıcı koşullar” için Venkatesh e ark. (2003) ve “gizlilik faktörleri” için Ho ve Li (2011), “kamu sektörüne güven” ve “vatandaş memnuniyeti” değişkenleri için ise Porumbescu'nun (2016) çalışmalarından yararlanılmıştır. Vatandaşlarla devlet arasındaki en önemli etkileşimlerin yerel düzeyde gerçekleşmesinden (Lovari & Parisi, 2015; Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012) dolayı bu araştırma vatandaşların ikamet ettikleri belediyeler baz alınarak gerçekleştirilmiş, anket soruları belediyelerin web siteleri ve sosyal medya hizmetlerine yönelik uyarlanmıştır. Söz konusu çalışmalardan ilgili değişkenlere ait sorular uyarlandıktan sonra taslak bir anket formu oluşturulmuştur. Taslak anket formu akademisyenler tarafından değerlendirilip revize edildikten sonra pilot uygulama yapılarak son hali verilmiştir.

Araştırma evreni Türkiye’deki belediyelere ait web sitesi veya sosyal medya hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar olarak belirlenmiştir. Anket formu, elektronik

ortamda internet üzerinden katılımcılara gönderilmiştir. Bu araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın örnekleme boyutunun belirlenmesinde ise, çok değişkenli istatistik yöntemi olan faktör analizi temel alınmıştır. Bu çerçevede, literatürde örnekleme büyüklüğü ile ilgili kesin bir kural olmamakla birlikte özellikle faktörler güçlü ve belirgin olduğunda genel bir standart olarak, örnekleme büyüklüğü gözlenen değişken sayısının en az beş katı olmalıdır (Büyüköztürk, 2002). Buradan hareketle analize giren değişken sayısı 61 olduğundan, uygulanacak anket sayısı en az 305 olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda, çevrimiçi olarak gerçekleştirilen anket uygulaması neticesinde toplam 607 deneğe ulaşılmış ve istatistiksel analizler açısından sahip olunan örnekleme büyüklüğünün yeterli olduğu düşünülmüştür.

5.2. Analiz ve Değerlendirmeler

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. İlk olarak katılımcıların demografik özellikleri incelenmiştir. Daha sonra ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi (Exploratory Factor Analysis-EFA) yapılmış, son olarak da korelasyon ve regresyon analizi ile araştırma hipotezleri test edilmiştir.

5.2.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 5.1’de yer almaktadır. Demografik özellikler tablosundan da anlaşıldığı gibi katılımcıların %65’i kadın, %35’i erkektir. Araştırmaya katılan kişiler arasında kadın katılımcı sayısının daha fazla olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaş aralığı değerlendirildiğinde, en yüksek oranın %50 ile 31-45 yaş aralığında ve onu takiben %37 ile 19-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan kişilerin büyük çoğunluğunu genç bireyler oluşturmaktadır.

Katılımcıların eğitim durumu bakıldığında en yüksek oran %55 ile üniversite mezunlarına, ardından %22 ile lise mezunlarına ait olduğu görülmektedir. Yüksek

lisans veya doktora mezunlarının oranı ise %14 ile azımsanmayacak düzeydedir. Araştırmaya katılanların çoğu en az üniversite mezunudur.

Katılımcılara yaşadıkları ilçe belediyesine ait web sitesi hizmetlerinden faydalanma sıklıkları sorulduğunda, katılımcılar %45 oranında “bazen”, %30 oranında “nadiren” cevabını vermiştir. Web sitesi hizmetlerinden hiç faydalanmayan veya sıkça faydalanan kullanıcıların oranı ise düşüktür. Dolayısıyla katılımcıların çoğunluğu bilgi almak veya işlem yapmak amacıyla yaşadıkları belediyenin web sitelerini ortalama düzeyde kullanmaktadır.

Benzer şekilde, katılımcılara yaşadıkları ilçe belediyesine ait sosyal medya hizmetlerinden faydalanma sıklıkları sorulduğunda ise katılımcılar %32 oranında “bazen”, %30 oranında “nadiren” cevabını vermiştir. Katılımcıların çoğunluğu bilgi almak veya işlem yapmak amacıyla yaşadıkları belediyenin sosyal medya hesaplarını takip etmektedir. Web sitesi ile sosyal medya hizmetleri karşılaştırıldığında, her ikisinin de yaklaşık olarak aynı düzeyde kullanıldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 5.1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Özellikler	Seçenekler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	393	65%
	Erkek	214	35%
	TOPLAM	607	100%
Yaş Grubu	18 ve altı	31	5%
	19-30	224	37%
	31-45	301	50%
	46-59	45	7%
	60 ve üstü	6	1%
	TOPLAM	607	100%
Eğitim Durumu	İlköğretim	53	9%
	Lise	131	22%
	Üniversite	336	55%
	Y.Lisans/Doktora	87	14%
	TOPLAM	607	100%

Tablo 5.1:Devam			
Belediyenin web sitesinden faydalanma sıklığı	Hiçbir zaman	57	9%
	Nadiren	183	30%
	Bazen	273	45%
	Sıkça	80	13%
	Çok sık	14	2%
	TOPLAM	607	100%
Belediyenin sosyal medya hesaplarından faydalanma sıklığı	Hiçbir zaman	99	16%
	Nadiren	181	30%
	Bazen	193	32%
	Sıkça	104	17%
	Çok sık	30	5%
	TOPLAM	607	100%

5.2.2. Ölçüm Geçerliliği

Sosyal bilimlerde ölçümün kalitesini ve geçerliliğini ortaya koymak için kullanılan en önemli yöntemlerden biri faktör analizidir. Faktör analizi ile veri setindeki boyutlar indirgenerek veri seti küçültülmekte, böylece daha kolay açıklanabilir hale getirilmektedir (Yaşlıoğlu, 2017).

İlk olarak veri setinde değişken isimleri düzenlenmiştir. Güven eğilimi değişkeni “EGILIM”, algılanan kalite değişkeni “KALITE”, algılanan fayda değişkeni “FAYDA”, kolaylaştırıcı koşullar değişkeni “KOSULLAR”, gizlilik faktörleri “GIZLILIK”, algılanan risk değişkeni “RISK”, kamu sektörü web sitelerine ve sosyal medya hesaplarına güven değişkeni “WSGUVEN” ve “SMGUVEN”, kamu sektörüne güven “KSGUVEN” ve vatandaş memnuniyeti ise “MEMNUNİYET” olarak adlandırılmıştır.

Faktör analizine başlamadan önce, verilerin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik istatistiği ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır. KMO değeri 0.969 olarak bulunmuş ve önerilen 0,50 değerinden (Yaşlıoğlu, 2017), oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Bununla birlikte Bartlett testi sonucu da ($\chi^2=24938,115$, $p=0,000$) $p<0,01$ güven

seviyesinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Bundan dolayı örneklemin faktör analizi için yeterli olduğu ve verilerin faktör analizine uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İkinci olarak, veri setinin ölçülmek istenen kavramları oluşturup oluşturmadığı incelenerek ölçeğin yapı geçerliliğini değerlendirmek ve veri setinin boyutlarını indirgemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Faktör analizi sonucunda değişkenlerin aldığı faktör yükleri, faktörlerin özdeğerleri ve açıkladıkları varyans yüzdesi ile tüm faktörlerin açıkladığı toplam varyans Tablo 5.2’de gösterilmektedir. Ölçülmek istenen değişkenlere ait 59 maddeden birden fazla faktöre yüklenen, tek başına bir faktöre yüklenen veya faktör yükü 0.50 ve altında kalarak herhangi bir faktöre yüklenmeyen 17 madde elenmiş, kalan 42 madde ile temel-bileşenler faktör analizi (varimax metodu ile) uygulanmıştır. Analiz sonucunda “gizlilik faktörleri” ve “algılanan risk” ölçeklerinin geçerliliği sağlamadığı görüldüğünden bu değişkenler araştırmadan çıkarılmıştır. Bununla birlikte, “algılanan kalite” değişkeninin bilgi ve hizmet kalitesi (H-B KALİTESİ) olarak bir boyutta, sistem kalitesi olarak ayrı bir boyutta anlamlandırıldığı görülmektedir. Ayrıca ölçekte ayrı sorularla ölçülmek istenen “belediyenin web sitesi hizmetlerine güven” ve “belediyenin sosyal medya hizmetlerine güven” değişkenleri tek bir faktörde toplandığı görülmüş ve “belediyenin web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güven” anlamında “WS-SM GUVEN” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 5.2’de görüldüğü gibi, göstergeler uygun olan ölçekleri oluşturmaktadır. Ayrıca bütün faktör yükleri 0.50 den büyük olduğu için yapı geçerliliği mevcuttur.

Tablo 5.2: Faktör Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8
KSGUVEN12	,912							
KSGUVEN11	,905							
KSGUVEN6	,902							
KSGUVEN7	,895							
KSGUVEN9	,893							
KSGUVEN8	,891							
KSGUVEN10	,865							
KSGUVEN4	,864							
KSGUVEN5	,841							
KSGUVEN2	,822							
KSGUVEN3	,757							

Şekil 5.2: Devam								
MEMNUNİYET1		0,979						
MEMNUNİYET2		0,921						
KALITE2			,935					
KALITE1			,921					
KALITE4			,860					
KALITE17			,774					
KALITE7			,709					
KALITE19			,698					
KALITE5			,661					
KALITE11			,656					
KALITE18			,648					
WSGUVEN3				,907				
SMGUVEN1				,902				
SMGUVEN3				,841				
SMGUVEN2				,760				
WSGUVEN1				,752				
WSGUVEN2				,749				
FAYDA2					,935			
FAYDA4					,832			
FAYDA6					,746			
FAYDA1					,742			
FAYDA5					,728			
KALITE13						,923		
KALITE12						,893		
KALITE14						,868		
KOSULLAR2							,931	
KOSULLAR1							,850	
KOSULLAR3							,694	
EGILIM4								,846
EGILIM3								,828
EGILIM2								,698
Eigenvalues (Özdeğerler)	14,82	3,45	3,19	2,92	2,70	1,43	1,24	1,04
Açıklanan varyans (%)	37,11	8,63	7,98	7,32	6,76	3,59	3,10	2,61
Toplam Açıklanan Varyans= %77,104								

5.2.3. Korelasyon ve Güvenilirlik Analizi

Ölçeğin güvenilirliğini gösteren Cronbach Alpha katsayısı Tablo 5.3'de gösterilmiştir. Analiz sonucunda ölçeğin güvenilir olduğunu söyleyebilmek için Cronbach Alpha değerinin 0.70'den fazla olması yeterlidir (Tiku & Pecht, 2010).

Tüm güvenilirlik katsayıları bu değerden yüksek olduğundan, ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir.

Bununla birlikte, araştırmadaki değişkenlere ait ortalama ve standart sapmalar, korelasyon katsayı değerleri de Tablo 5.3’de yer almaktadır. Tablo 5.3’deki korelasyon katsayılarına bakıldığında, incelenen değişkenler arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı, bire bir ilişki olduğu görülmektedir. Bunun tek istisnası “Güven Eğilimi (EGILIM)” ile “Algılanan Sistem Kalitesi (SISTEM_KALITE)” arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmamış olmasıdır.

Tablo 5.3: Değişkenlere Ait Ortalamalar, Standart Sapma Değerleri, Cronbach’s Alpha ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	Ort.	Std. Sapma	Cronbach’s Alpha	1	2	3	4	5	6	7	8
1.KSGUVEN	3,24	0,96	0,98	1							
2.H_B_KALITE	3,29	0,81	0,95	,755**	1						
3.FAYDA	3,44	0,81	0,91	,656**	,754**	1					
4.WSSM_GUVEN	3,37	0,81	0,96	,786**	,761**	,667**	1				
5.SISTEM_KALITE	3,43	0,85	0,88	,443**	,502**	,377**	,420**	1			
6.KOSULLAR	3,85	0,75	0,80	,425**	,474**	,515**	,508**	,170**	1		
7.EGILIM	3,27	0,79	0,72	,145**	,138**	,187**	,175**	0,022	,241**	1	
8.MEMNUNİYET	3,25	1,16	0,96	,892**	,714**	,599**	,697**	,415**	,324**	,115**	1

** Katsayı 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

5.2.4. Hipotez Testleri

Bir değişkendeki değişimi, bir veya birden fazla değişken ile açıklamaya çalışan yöntem regresyon analizi denmektedir. Araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma modelindeki hipotezlerin ölçülmesi için üç tane regresyon analizi yapılmıştır.

İlk olarak Tablo 5.4’de güven eğilimi, algılanan hizmet ve bilgi kalitesi, algılanan sistem kalitesi, algılanan fayda ve kolaylaştırıcı koşulların, kamu sektörü web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güven ile olan ilişkisini araştırmak için yapılan regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 5.4: Güven Eğilimi, Algılanan Hizmet Ve Bilgi Kalitesi, Algılanan Sistem Kalitesi, Algılanan Fayda ve Kolaylaştırıcı Koşulların, Kamu Sektörü Web Sitesi ve Sosyal Medya Hizmetlerine Güven Üzerine Etkisi

	Bağımlı Değişken: Kamu Sektörü Web Sitesi Ve Sosyal Medya Hizmetlerine Güven		
Bağımsız Değişkenler	B	T	Sig.
EGILIM	,035	1,292	,197
H_B_KALITE	,538	12,851	,000
SISTEM_KALITE	,064	2,296	,022
FAYDA	,152	3,819	,000
KOSULLAR	,171	5,205	,000
R ² = ,618		F= 197,392	Sig= ,000

Bulgular bağımsız değişkenler açısından ayrı ayrı incelendiğinde, algılanan hizmet ve bilgi kalitesi ($\beta = ,538$, $p=,000$), algılanan sistem kalitesi ($\beta = ,064$, $p=,022$), algılanan fayda ($\beta = ,152$, $p=,000$), ve kolaylaştırıcı koşullar ($\beta = ,171$, $p=,000$), ile kamu sektörü web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güven arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Ancak güven eğilimi ile kamu sektörü web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güven arasında bir ilişki olmadığı belirlenmiştir ($\beta = ,035$, $p=,197$). Bu sonuçlara göre H2, H3 ve H4 hipotezleri desteklenmekte, H1 hipotezi desteklenmemektedir. Tablo 5.5’de görüleceği üzere model anlamlıdır ($F=197,392$, $p=0,000$). Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenin varyansını açıklama oranı %61,8 olarak bulunmuştur.

İkinci olarak, kamu sektörü web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güvenin, kamu sektörüne güven ile olan ilişkisini araştırmak için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5.5’de verilmiştir.

Tablo 5.5: Kamu Sektörü Web Sitesi ve Sosyal Medya Hizmetlerine Güvenin Kamu Sektörüne Güven Üzerine Etkisi

	Bağımlı Değişken: Kamu Sektörüne Güven		
Bağımsız Değişkenler	B	T	Sig.
WSSM_GUVEN	,932	31,291	,000
R ² = ,617		F= 979,156	Sig= ,000

Analiz sonuçlarına göre kamu sektörü web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güven ile kamu sektörüne güven arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir ($\beta =,932$, $p=,000$). Buna göre H7 hipotezi desteklenmektedir. Tablo 5.6’da görüleceği üzere model anlamlıdır ($F=979,156$, $p=0,000$). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkenin varyansını açıklama oranı %61,7 olarak bulunmuştur.

Son olarak, kamu sektörüne güvenin vatandaş memnuniyeti ile olan ilişkisini araştırmak için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5.6’da verilmiştir.

Tablo 5.6: Kamu Sektörüne Güvenin Vatandaş Memnuniyeti Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: Vatandaş Memnuniyeti		
	β	T	Sig.
KSGUVEN	1,079	48,580	,000
$R^2= ,796$	$F= 2359,990$	$Sig= ,000$	

Analiz sonuçlarına göre kamu sektörüne güven ile vatandaş memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir ($\beta =1,079$, $p=,000$). Buna göre H8 hipotezi desteklenmektedir. Tablo 5.7’de görüleceği üzere model anlamlıdır ($F=2359,990$, $p=0,000$). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkenin varyansını açıklama oranı %79,6 olarak bulunmuştur.

Tablo 5.7: Hipotezlerin Sonuçları

H1	Vatandaşların güven eğilimi arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.	Desteklenmedi
H2	Vatandaşların e-devlete yönelik kalite algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.	Desteklendi
H3	Vatandaşların e-devlete yönelik fayda algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.	Desteklendi
H4	Vatandaşların e-devlete yönelik kolaylaştırıcı koşullara sahip olduğu algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.	Desteklendi
H5	Vatandaşların e-devlet uygulamalarında gizlilik faktörlerinin sağlandığı algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.	Araştırma Dışında Bırakıldı
H6	Vatandaşların e-devlete yönelik risk algısı azaldıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır.	Araştırma Dışında Bırakıldı
H7	Vatandaşların e-devlete güveni arttıkça, kamu sektörüne olan güven düzeyi artmaktadır.	Desteklendi
H8	Vatandaşların kamu sektörüne güveni arttıkça, vatandaş memnuniyet düzeyi artmaktadır.	Desteklendi

5.2.5. Tartışma

Bu çalışmada, hem araştırmacılar hem de kamu kurumları yöneticileri için kamu sektöründe sosyal medya ve web sitesi kullanımının güven ve memnuniyet ile ilişkisini açıklayan bir model sunularak literatüre katkıda bulunulması amaçlanmıştır. Ampirik olarak gerçekleştirilen araştırmada, algılanan kalite, algılanan fayda, kolaylaştırıcı koşullar faktörlerinin e-devlete güven üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu; e-devlete güvenin vatandaşların kamu sektörüne duyduğu güveni artırdığı; kamu sektörüne güven arttıkça vatandaş memnuniyetinin de arttığı görülmüştür. Bununla birlikte güven eğiliminin, e-devlete güven üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır.

Güven eğilimi, kişilerin genel olarak insanlara, insanlığa güvenmek istemesidir. Yapılan literatür araştırması ile vatandaşların güven eğilimi arttıkça e-devlete duyulan güvenin arttığı izlenimine varılmıştır (Alsaghier, Ford, ve Hexel, 2009; Alzahrani, Al-Karaghoulı ve Weerakkody, 2016; Beldad, van der Geest, De Jong ve Steehouder, 2012; Colesca, 2009). Ancak araştırmanın bulguları, bu doğrultuda oluşturulan H1 hipotezini desteklememektedir ($\beta =,035$, $p=,197$). Bu sonucun önceki çalışmalar ile uyuşmaması, güven eğilimi üzerinde farklı kültürel norm ve değerlerin etki etmesinden kaynaklanabilir. Bu araştırmada katılımcıların güven eğilimi düzeyi düşük çıkmış ve bu sonuç Türkiye’de daha önce yapılan araştırmalarla örtüşmüştür (Taşpınar, 2012; Yıldız ve Topal, 2016). Bunun dışında, sanal ortamın gerçek hayattan farklı doğası nedeniyle de güven eğiliminin e-devlete güven üzerinde etkisi görülmemiştir denilebilir.

İkinci olarak, vatandaşların e-devlete yönelik kalite algısı arttıkça e-devlete duyulan güvenin artacağı yönünde H2 hipotezi oluşturulmuştur. Kamu kurumları e-devlet sistemi üzerinden bilgi ve hizmet sunmaktadır. Algılanan kalite, vatandaşların e-devletten beklentilerinin bütüncül olarak karşılanma düzeyi olarak düşünölmelidir. Dolayısıyla vatandaşların kalite algısı, e-devletin bilgi kalitesi, hizmet kalitesi ve sistem kalitesi olarak üç başlık altında ele alınmıştır. Faktör analizi sonucunda algılanan kaliteye ilişkin sorular hizmet ve bilgi kalitesi ile sistem kalitesi olmak üzere iki faktörden yük almıştır. Regresyon analizi sonucunda algılanan hizmet ve bilgi kalitesi ($\beta =,538$, $p=,000$) ve algılanan sistem kalitesinin ($\beta =,064$, $p=,022$) her

ikisinin de e-devlete güven üzerinde anlamlı ve olumlu etkiye sahip olduğu görülmüş, böylece H2 hipotezi desteklenmiştir. Bu sonuç yapılan literatür araştırması ile uyumaktadır (Abu-Shanab, 2014; Alsaghier et al., 2009; Beldad et al., 2012; Connolly & Bannister, 2008; Teo, Srivastava, & Jiang, 2008; Wang et al., 2005). E-devlet aracılığıyla sağlanan bilgi ve hizmetlerin yeterli ve ihtiyacı karşılar nitelikte olması, anlaşılır, kullanışlı, güncel, doğru ve güvenilir olması vatandaşların bilgi ve hizmetlere yönelik beklentilerini olumlu yönde karşılamaktadır. Bununla birlikte, e-devlet sisteminin teknik olarak kolayca kullanılabilir ve hızlı olması vatandaşların sisteme dönük beklentilerini karşılamaktadır. Vatandaşların kalite algılarını yükseltmeyi hedefleyen kamu kurumları, bu hususları göz ardı etmemelidir.

Üçüncü hipoteze göre, vatandaşların e-devlete yönelik fayda algısı arttıkça e-devlete duyulan güven artmaktadır. Analiz sonuçlarına göre H3 hipotezi de desteklenmiştir ($\beta = ,152$, $p = ,000$). Bu sonuç önceki araştırmalarla uyumludur (Abu-Shanab, 2014; Alsaghier et al., 2009; Ayyash, Ahmad, & Singh, 2013; Colesca, 2009; Daştan & Kurt, 2016; Horst, Kuttschreuter, & Gutteling, 2007; Smith, 2010; Taşpınar, 2012; Yıldız & Topal, 2016). Çevrimiçi bağlantı kurulabildiği takdirde e-devlet hizmetlerine her an her yerden ulaşılması, vatandaşlara zaman tasarrufu sağlamaktadır. E-devlet hizmetlerini kullanan vatandaşlar, kolayca ihtiyacı olan bilgiye ulaşabilmesi ve yapması gereken işlemleri hızlıca yapabilmesi sayesinde iş performansının arttığını düşünmektedirler. Vatandaşların kamu kurumlarıyla olan işlerini geleneksel yollardan ziyade elektronik ortamda gerçekleştirmesinin sağladığı avantajlar, e-devletin faydalı olduğu algısını oluşturmaktadır. Fayda algısı da e-devlete güveni artırmaktadır. Kamu kurumları e-devlet aracılığıyla ne kadar çok bilgi ve işlem olanağı sunarsa, vatandaşların faydalanabileceği hizmet seçenekleri o kadar artacağından, fayda algısı da bu nispette artacaktır.

Dördüncü hipotez bir kişinin e-devlet kullanımını destekleyen kurumsal ve teknik alt yapının var olduğuna dair inancı olarak tanımlanan kolaylaştırıcı koşullar ile ilgilidir. Vatandaşların e-devlete yönelik kolaylaştırıcı koşullara sahip olduğu algısı arttıkça e-devlete duyulan güvenin arttığını ifade eden H4 hipotezi analiz sonuçlarına göre desteklenmiştir ($\beta = ,171$, $p = ,000$). Kişilerin e-devlet hizmetlerinden yararlanabilmesi için okuma yazma, en temel seviyede teknoloji kullanma gibi belli miktarda bilgi ve beceriye sahip olması gerekir. Bu yetiye haiz olmak kişinin e-

devleti tercih etmesi için bir kolaylaştırıcıdır. E-devlet hizmetlerinin farklı cihaz ve donanımlarla uyumlu olması da yine e-devlet kullanımının önündeki bazı engelleri ortadan kaldırır. E-devlet hizmetlerinde insanların karşılaştığı sistemsel sorunlarda muhatap bulabilmesi de kişileri e-devlet kullanma noktasında destekler. Literatürde bu gibi kolaylaştırıcı (yardımcı) koşulların e-devlet adaptasyonu üzerindeki olumlu etkileri gösterilmiştir (Hung, Chang, & Yu, 2006; Kurfalı, Arifoğlu, Tokdemir, & Paçin, 2016; Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Bu araştırmada ise önceki çalışmalarla bağlantılı olarak, kolaylaştırıcı koşulların e-devlete duyulan güveni desteklediği görülmüştür. Burada kamu kurumları e-devlet sistemlerinin diğer sistemlerle ve farklı cihazlarla uyumlu olmasını sağlamak, sistem üzerinde kullanıcıların sorularını yanıtlayacak asistan yazılımları kullanmak veya kullanıcılara ihtiyaç anında elektronik ortamda yardımcı olacak bir ekip ile hizmet sunmak gibi alternatif seçenekleri değerlendirmelidir. Bununla birlikte kişilerin e-devlet kullanabilmesi için gerekli bilgi ve beceriyi kazanması, internet erişiminin kırsal alanlar da dahil olmak üzere tüm yerleşim birimlerinde sağlanması gibi kolaylaştırıcı koşulların ise ulusal e-devlet stratejileri arasında yer alması gerekmektedir.

Araştırma modeli doğrultusunda, e-devlete güven ile kamu sektörüne güven arasındaki ilişki “vatandaşların e-devlete güveni arttıkça, kamu sektörüne olan güven düzeyi artmaktadır” şeklinde oluşturulan H7 hipotezi ile test edilmek istenmiştir. Analiz sonuçlarına göre bu hipotez desteklenmiştir ($\beta =,932$, $p=,000$). Bu hipotezin desteklenmesi, e-devletin önemini ön plana çıkarmaktadır. E-devletin sağladığı pek çok avantaja ek olarak kamu kurumları için “güven tesis etme potansiyeli” de olduğu dikkate değer bir sonuçtur. Vatandaşların e-devlete yönelik olumlu algılamaları, kamu sektörüne dönük algıları da olumlu etkilemektedir. İnsanların itibar ettikleri bir kurumun yöneticilerine, çalışanlarına, hizmetlerine de olumlu yaklaşması ya da tersine, yöneticilerine, çalışanlarına, hizmetlerine güvendiği kuruma karşı güven duyması günlük hayatta karşılaşılan bir durumdur. Bu etkileşim literatürde güven aktarımı yaklaşımı ile açıklanmaktadır (Park, Choi, Kim, & Rho, 2015). İnsanların, kamu kurumlarının web sitesi ve sosyal medya hizmetlerine güveni arttıkça kurumun kendisine karşı güveni de artmaktadır. Bu, doğal bir sonuçtur çünkü e-devlet, devletin elektronik yüzüdür. Bu kavramlar birbirinden bağımsız düşünülmemelidir.

Son olarak, kamu sektörüne yönelik güven ile memnuniyet arasındaki ilişki test edilmek istenmiştir. Bu doğrultuda “vatandaşların kamu sektörüne güveni arttıkça, vatandaş memnuniyet düzeyi artmaktadır” şeklinde H8 hipotezi oluşturulmuştur. Analiz sonuçlarına göre bu hipotez de desteklenmiştir ($\beta = 1,079$, $p = ,000$). Vatandaş memnuniyeti, kamu sektörü için bir başarı göstergesidir. Bu başarıya güvensizlik ortamında ulaşılması elbette ki beklenen bir durum değildir. Araştırmanın bulguları, kamu kurumlarına yönelik güven algılamalarının, vatandaşların bu kurumlara ilişkin memnuniyet düzeyini etkilediğini göstermektedir. Bu sonuç literatür araştırması ile uyumludur (Porumbescu, 2016; Teo et al., 2008; Welch, Hinnant, & Moon, 2005).

Araştırmanın sonuçlarının çizdiği tabloya bütüncül bir şekilde bakıldığında, kamu kurumlarının meşruiyetini sürdürebilmesi için hayati derecede ihtiyacı olan güven ve memnuniyet ortamını oluşturmada e-devleti bir araç olarak kullanabileceği görülmektedir. E-devletin bu potansiyelinden yararlanabilmek için ise e-devlete yönelik güven algısını oluşturan, artıran faktörlerin detaylı bir şekilde anlaşılması gerekmektedir. Bu araştırma ile vatandaşların e-devlete güvenini belirleyen faktörlerden algılanan kalite, algılanan fayda ve kolaylaştırıcı koşulların e-devlete yönelik güveni olumlu etkilediği gösterilmiştir.

6. SONUÇ

İnsanlar bilgi almak, işlem yapmak, iletişim kurmak veya katılım sağlamak amacıyla kamu kurumlarının web sitesini ziyaret etmekte, sosyal medya hesaplarını takip etmektedir. E-devlet hizmetleri hem vatandaşlara hem kurumlara pek çok avantajlar sağlamaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalar genel olarak kamu yönetimi açısından e-devletin teknik, kurumsal ve yasal boyutlarını ele almaktadır (Akgül, 2008). Sosyolojik açıdan e-devletin toplumsal etkileri yeterince araştırılmamıştır. Bu araştırma, kamu kurumlarının sosyal medya ve web sitesi aracılığıyla sunduğu e-devlet hizmetlerinin güven ve memnuniyet ile ilişkisini araştırarak literatürdeki bu boşluğa katkı sunmaktadır.

Bu çalışmada ilk olarak, “güven eğilimi, algılanan kalite, algılanan fayda, kolaylaştırıcı koşullar, gizlilik faktörleri ve algılanan risk” faktörlerinin vatandaşların e-devlete güveni ile ilişkisi araştırılmıştır. Daha sonra, e-devlete olan güvenin, kamu sektörüne duyulan güven ve memnuniyet ile ilişkisi incelenmiştir. Vatandaşların en yakın temas kurduğu kamu kurumları belediyeler (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012) olduğu düşünülerek bu araştırma, katılımcıların ikamet ettiği belediyelere yönelik gerçekleştirilmiştir.

Araştırma bulgularına ilişkin detaylı değerlendirme ve yorumlara "tartışma" bölümünde yer verilmiştir. Araştırma sonucunda, "algılanan kalite, algılanan fayda, kolaylaştırıcı koşullar" faktörlerinin e-devlete güven üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu; e-devlete güvenin vatandaşların kamu sektörüne duyduğu güveni artırdığı; kamu sektörüne duyulan güven arttıkça vatandaş memnuniyetinin de arttığı görülmüştür. Bununla birlikte güven eğiliminin, e-devlete güven üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır. Kurumlar tarafından manipüle edilemez bir kişilik özelliği olan güven eğiliminin e-devlete güven ile ilişkili olmaması, kurumların e-devlete yönelik algıları yönetme konusunda hareket alanının geniş olduğuna işaret etmektedir. Kamu kurumlarının e-devlete yönelik algıları dikkate almakla birlikte bu algıları etkileyen dijital bölünme, erişebilirlik gibi sosyolojik, teknolojik ve kurumsal engellere yönelik stratejiler geliştirmeyi göz ardı etmemelidir.

Bu sonuçlar, vatandaş güven ve memnuniyetini artırmak isteyen "vatandaş odaklı" kamu kurumları için e-devleti alternatif bir araç olarak sunmaktadır. Ulusal ve kurumsal düzeyde e-devlet stratejileri planlamasında e-devlete ilişkin algılamaları değerlendirmek, kullanıcı özelliklerine ve beklentilerine uygun e-devlet hizmetleri tasarlayabilmek adına kurumlara yol gösterici olacaktır. Bununla birlikte vatandaşların e-devlete güvenini artıran kurumlar hem e-devlet başarısını artırma, hem vatandaşlarla işbirliği kapısını aralama, hem de kurumsal imaj yönetiminde başarı sağlama yolunda mesafe katedeceklerdir.

Araştırmanın kısıtları değerlendirildiğinde, ilk olarak "e-devlete güven" kavramının literatürde sınırlı sayıda çalışmada ele alınmasından bahsetmek gerekmektedir. E-devlet araştırmaları genel olarak e-devlet adaptasyonunu açıklamaya odaklanmış, ancak güven faktörü yeterince irdelenmemiştir. Bununla birlikte vatandaşların e-devlete güvenmesi ile kamu sektörüne güvenmesi arasındaki ilişki çok az sayıda çalışmaya konu olmuştur. Dolayısıyla literatürden ulaşılan bilginin kapsamı sınırlıdır. İkincisi, sistematik literatür taraması sonucunda ulaşılan, "e-devlete güven" üzerinde etki eden faktörlerin tamamı bu çalışmada test edilmemiştir. Üçüncüsü, "e-devlete güven" üzerindeki etkisi ölçülmek istenen "gizlilik faktörleri" ve "algılanan risk" değişkenleri, ölçek geçerlilik ve güvenilirliği sağlanamadığından araştırma modeli kapsamında çıkarılarak analiz edilememiştir. Dördüncü olarak, araştırma için hazırlanan ölçek ile kamu kurumları kapsamında yalnızca yerel yönetim kapsamında belediyelere yönelik veri toplanmış, merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri ihmal edilmiştir. Son olarak, e-devlet hizmetleri kapsamında kamu kurumlarının web siteleri ve sosyal medya hesapları birlikte değerlendirilmiş, ayrı ayrı etkileri incelenerek kıyaslanmamıştır.

İleriki araştırmalarda tüm kamu kurumlarını ayrı ayrı kapsayacak şekilde ölçek hazırlanarak yerel yönetimler ile merkezi idareler bakımından sonuçların değişkenlik gösterip göstermediği ortaya koyulabilir. Ayrıca "e-devlete güven" üzerinde etki eden tüm faktörlerin web sitesi ve sosyal medya kullanımı üzerindeki etkileri ayrı ayrı ölçülmesi uygulayıcılara daha kapsamlı çıkarım yapma olanağı sunacaktır. Ayrıca farklı doğaları nedeniyle web sitesi ve sosyal medya kullanımının kamu sektörüne güven duyulması üzerindeki etkileri de birbirinden ayrılarak test edilmesi farklı e-devlet araçlarının kıyaslanması bakımından faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

Abanomy, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). "E-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation Of Saudi Arabia And Oman", *The Electronic Journal Of E-Government*, 3(3), 99–106.

Abu-Shanab, E. (2014). "Antecedents Of Trust In E-Government Services: An Empirical Test In Jordan", *Transforming Government: People, Process And Policy*, 8(4), 480–499.

Acılar, A. (2012). "Küçük Şehir Belediyelerinde Web Sitesi ve E-Belediye Kullanımı: Bilecik Belediyesi Örneği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(4), 125–142.

Akgül, A. E. (2008). "E- Devlet Uygulamaları ve Güven İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme (Aydın İli Örneği)", <http://ab.org.tr/ab16/bildiri/92.pdf>

Akyazı, E. (2005). "E Devlet ve Türkiye", *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 22,165–169.

Akyıldız, F. (2012). "Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği", *Journal Of Yaşar University*, 26(7), 4415–4436.

Alawadhi, S. & Morris, A. (2008). "The Use Of The UTAUT Model in The Adoption Of E-Government Service in Kuwait", *Proceedings Of The 41st Hawaii International Conference On System Sciences*, 1–11.

Alsaghier, H., Ford, M., & Hexel, R. (2009). "Conceptualising Citizen's Trust in E-Government: Application Of Q Methodology", *Electronic Journal Of E-Government*, 7(4), 295–310.

Alshehri, M. A., & Drew, S. (2010). "Implementation Of E-Government: Advantages And Challenges", *International Conference E-Activity And Leading Technologies*, 79–86.

Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). "Analysing The Critical Factors Influencing Trust In E-Government Adoption From Citizens'

Perspective: A Systematic Review And A Conceptual Framework", *International Business Review*,26(1),164-175.

Armstrong, C. L. (2011). "Providing A Clearer View: An Examination Of Transparency On Local Government Websites", *Government Information Quarterly*, 28(1), 11–16.

Ateşoğlu, N., & Özkan, E. (2010). "Otoriter Kamu Yönetimi Anlayışından Vatandaş Odaklı Anlayışa Geçiş Mümkün Mü?", *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), 51-60.

Ayyash, M. M., Ahmad, K., & Singh, D. (2013). "Investigating The Effect Of Information Systems Factors On Trust in E-Government Initiative Adoption in Palestinian Public Sector", *Research Journal Of Applied Sciences, Engineering And Technology*, 5(15), 3865–3875.

Bannister, F., & Connolly, R. (2011). "Trust And Transformational Government: A Proposed Framework For Research", *Government Information Quarterly*, 28(2), 137–147.

Batı, G. F., ve Tutar, E. (2016). "Örgütsel Güven Kavramı, Özellikleri ve Yararları", *İstanbul Arel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomi, Yönetim Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (Areleysad)*, 1(2), 35–41.

Bélangier, F., & Carter, L. (2008). "Trust And Risk in E-Government Adoption", *Journal Of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.

Beldad, A., De Jong, M., & Steehouder, M. (2011). "I Trust Not Therefore It Must Be Risky: Determinants Of The Perceived Risks Of Disclosing Personal Data For E-Government Transactions", *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2233–2242.

Beldad, A., Van Der Geest, T., De Jong, M., & Steehouder, M. (2012). "A Cue Or Two And I'll Trust You: Determinants Of Trust in Government Organizations in Terms Of Their Processing And Usage Of Citizens' Personal Information Disclosed Online", *Government Information Quarterly*, 29(1), 41–49.

Berners-Lee, T. (1998). "Web Architecture From 50,000 Feet. World Wide Web Consortium", <http://www.w3c.org/Designissues/Architecture.html> (Accessed December 9, 2017),

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). "Using Icts To Create A Culture Of Transparency: E-Government And Social Media As Openness And Anti-Corruption Tools For Societies", *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). "Promoting Transparency And Accountability Through Icts, Social Media, And Collaborative E-Government", *Transforming Government: People, Process And Policy*, 6(1), 78–91.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). "The Impact Of Polices On Government Social Media Usage: Issues, Challenges, And Recommendations", *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40.

Bilmez, M. B. (2016). "Türkiye’de Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Sosyal Medya Kullanımı", Ankara, <http://www.bugrabilmez.com/wp-content/uploads/2016/01/MehmetBugraBilmez-Kamu-Kurumlarinda-Sosyal-Medya-Kullanimi.pdf> (Erişim Tarihi:9 Aralık 2017),

Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). "Local E-Government 2.0: Social Media And Corporate Transparency In Municipalities", *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132.

Boyd, Danah M., & Ellison, N. B. (2007). "Social Network Sites: Definition, History, And Scholarship", *Journal Of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210–230.

Boztepe, H. (2013). "Halkla İlişkiler Perspektifinden Güven Kavramı: Katılımcılık, Şeffaflık Ve Hesap Verebilirlik İlkelerinin Kamu Kurumlarına Yönelik Güvenin Oluşmasındaki Rolü", *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 2(45), 53–74.

Burucuoğlu, M. (2011). "Müşteri Memnuniyeti ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi", Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi.

Büyüköztürk, Ş. (2002). "Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı", Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, (32), 470–483.

Can, L. (2016). "Sosyal Medya Reklamlarının Markaya Yönelik Tutum Etkisi : Facebook Üzerinde Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi.

Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J.-H., & Tam, K. Y. (2010). "Modeling Citizen Satisfaction With Mandatory Adoption Of An E-Government Technology", Journal Of The Association For Information, 11(10), 519–549.

Chun, S. A., & Luna Reyes, L. F. (2012). "Social Media in Government", Government Information Quarterly, 29(4), 441–445.

Colesca, S. E. (2009). "Increasing E-Trust: A Solution To Minimize Risk in E-Government Adoption", Juornal Of Applied Quantitative Methods, 4(1), 31–44.

Connolly, R., & Bannister, F. (2008). "E-tax Filing & Service Quality: The Case Of The Revenue Online Service", World Academy Of Science, Engineering And Technology, 38(2), 313–317.

Çakır, C. (2015). "E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri", Küresel İktisat Ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 4(7), 37–48.

Çarıkçı, O. (2010). "Türkiyede E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(12), 95–122.

Çiçek, S., Çiçek, H. G., ve Çiçek, U. (2007). "Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı Ve Beklentileri", "Mali Yapılanma Sürecinde Stratejik Yönetim ve Sosyal Güvenlik Sisteminin Kamu Maliyesine Etkileri" Konulu 22. Türkiye Maliye Sempozyumu, 1–23, Antalya.

Daştan, İ., & Kurt, Ö. E. (2016). "E-Devlet Adaptasyonunda Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Ampirik Bir Araştırma : Yalova Örneği", Ege Akademik Bakış, 16(1), 95–107.

Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). "User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Of Two Theoretical Models", *Management Science*, 35, 181–192.

Delibaş, K., & Akgül, A. Erdem. (2010). "Dünyada Ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100–144.

Demirel, D. (2006). "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", *Sayıştay Dergisi*, (61), 83–118.

Dixon, B. E. (2010). "Towards E-Government 2.0: An Assessment Of Where E-Government 2.0 Is And Where It Is Headed", *Public Administration & Management*, 15(2), 418–454.

Doğan, Ş. (2015). "Kamu Yönetiminde Güven Olgusu", Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.

Durmuş, S. (2012). "User-Centered Design Approach in E-Government Applications", Master Thesis, Middle East Technical University. Retrieved From <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12614215/index.pdf>

Edosomwan, S., Prakasan, S. K., Kouame, D., Watson, J., & Seymour, T. (2011). "The History Of Social Media And Its Impact On Business", *The Journal of Applied Management & Entrepreneurship*, 16(3), 79–91.

Elkadi, H. (2013). "Success And Failure Factors For E-Government Projects: A Case From Egypt", *Egyptian Informatics Journal*, 14(2), 165–173.

Eren, A., ve Kaya, M. D. (2016). "Üniversite Çalışanlarının Elektronik Belge Yönetim Sistemini Kullanma Niyetlerinin Teknoloji Kabul Modeli İle İncelenmesi", *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, 1(3), 157–168.

Erkul, R. E. (2009). "Sosyal Medya Araçlarının (Web 2.0) Kamu Hizmetleri Ve Uygulamalarında Kullanılabilirliği", *Türkiye Bilişim Derneği*, (116), 96–101.

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.

Göçoğlu, V. (2014). "Kamu Politikası Ve Sosyal Medya İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi.

Gracia, D. B., & Casaló Ariño, L. V. (2015). "Rebuilding Public Trust in Government Administrations Through E-Government Actions", *Revista Española De Investigación En Marketing ESIC*, 19(1), 1–11.

Graham, M. W., Avery, E. J., & Park, S. (2015). "The Role Of Social Media in Local Government Crisis Communications", *Public Relations Review*, 41(3), 386–394.

Gümüş, H., ve Bal, V. (2016). "Türkiye Cumhuriyeti Devlet Kurumları Resmi Web Sitelerinde Web 2.0 Teknolojilerinin Kullanım Etkinliği Analizi", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 7(17), 26–38.

Hart, P., & Teeter, R. (2003). "The New E-Government Equation: Ease, Engagement, Privacy, And Protection", Hartteeter Research.

Ho, K. T., & Li, C. (2011). "From Privacy Concern To Uses Of Social Network Sites: A Cultural Comparison Via User Survey", 2011 IEEE International Conference On Privacy, Security, Risk And Trust And IEEE International Conference On Social Computing, 457–464.

Hong, H. (2013). "Government Websites And Social Media's Influence On Government-Public Relationships", *Public Relations Review*, 39(4), 346–356.

Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). "Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception And Trust As Determinants Of Adoption Of E-Government Services in The Netherlands", *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1838–1852.

Hosmer, L. T. (1995). "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory And Philosophical Ethics", *Academy Of Management Review*, 20(2), 379–403.

Huang, Z., & Benyoucef, M. (2014). "Usability And Credibility Of E-Government Websites", *Government Information Quarterly*, 31(4), 584–595.

Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). "Determinants Of User Acceptance Of The E-Government Services: The Case Of Online Tax Filing And Payment System", *Government Information Quarterly*, 23(1), 97–122.

Hussein, R., Karim, N. S. A., & Selamat, M. H. (2007). "The Impact Of Technological Factors On Information Systems Success In The Electronic-Government Context", *Business Process Management Journal*, 13(5), 613–627.

İnce, N. M. (2001). "Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar", <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-devlet.pdf>

İskender, G. (2012). "Turkish E-Government Transformation: A Country Analysis Based On Efforts, Problems And Solutions", Master Thesis, Middle East Technical University.

Karakiza, M. (2015). "The Impact Of Social Media in The Public Sector", *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 175, 384–392.

Karkin, N., & Janssen, M. (2014). "Evaluating Websites From A Public Value Perspective: A Review Of Turkish Local Government Websites", *International Journal Of Information Management*, 34(3), 351–368.

Khan, G. F., Swar, B., & Lee, S. K. (2014). "Social Media Risks And Benefits: A Public Sector Perspective", *Social Science Computer Review*, 32(5), 1–22.

Kim, Y., & Chen, H. T. (2016). "Social Media And Online Political Participation: The Mediating Role Of Exposure To Cross-Cutting And Like-Minded Perspectives", *Telematics And Informatics*, 33(2), 320–330.

Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2016). "Adoption Of E-Government Services in Turkey", *Computers In Human Behavior*, 66, 168–178.

Lau, E. (2003). "Challenges For E-Government Development", *5th Global Forum On Reinventing Government*, 1–18.

Lee, Y., & Kozar, K. A. (2012). "Understanding Of Website Usability: Specifying And Measuring Constructs And Their Relationships", *Decision Support Systems*, 52(2), 450–463.

- Lovari, A., & Parisi, L. (2015). "Listening To Digital Publics. Investigating Citizens' Voices And Engagement Within Italian Municipalities' Facebook Pages", *Public Relations Review*, 41(2), 205–213.
- Magoutas, B., & Mentzas, G. (2010). "SALT: A Semantic Adaptive Framework For Monitoring Citizen Satisfaction From E-Government Services", *Expert Systems With Applications*, 37(6), 4292–4300.
- Maro, N., & Shao, D. (2014). "Expanding Communication Channels Between Government And The Citizenry: Role Of Social Media", *International Journal Of Computer Applications*, 105(17), 26–30.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). "An Integrative Model Of Organizational Trust", *Academy Of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mayfield, A. (2008). "What Is Social Media", *Networks*, 1.4, 36.
- Mcclure, D. L. (2001). "Electronic Government: Challenges Must Be Addressed With Effective Leadership And Management", US General Accounting Office GAO-01-959T Washington, 2(0), 0. Retrieved From <http://www.gao.gov/new.items/d01959t.pdf>
- Mcknight, D. H., & Chervany, N. L. (2000). "What Is Trust ? A Conceptual Analysis And An Interdisciplinary Model", *The 2000 Americas Conference On Information Systems* (Vol. 346, P. 382). Retrieved From <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1876&context=amcis2000>
- Mergel, I. (2013). "A Framework For Interpreting Social Media Interactions in The Public Sector", *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334.
- Mishra, A. K. (1996). "Organizational Responses To Crisis: The Centrality Of Trust. Trust in Organizations: Frontiers Of Theory And Research", SAGE Publications.
- Mohd Isa. (2011). "Assessing The Usability And Accessibility Of Malaysia E-Government Website", *American Journal Of Economics And Business Administration*, 3(1), 40–46.

- Moon, M. J. (2002). "The Evolution Of E-Government Among Municipalities: Rhetoric Or Reality?", *Public Administration Review*, 62(4), 424–433.
- Moon, M. J. (2003). "Can IT Help Government To Restore Public Trust? Declining Public Trust And Potential Prospects Of IT in The Public Sector", *The 36th Annual Hawaii International Conference On System Sciences, HICSS 2003*.
- Morgeson, F. V., Vanamburg, D., & Mithas, S. (2011). "Misplaced Trust? Exploring The Structure Of The E-Government-Citizen Trust Relationship", *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 21(2), 257–283.
- Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford, J. (2013). "Connecting Citizens And Local Governments? Social Media And Interactivity in Major U.S. Cities", *Government Information Quarterly*, 30(4), 351–358.
- Nam, T. (2014). "Determining The Type Of E-Government Use", *Government Information Quarterly*, 31(2), 211–220.
- Naralan, A. (2008). "E-Devlet'e Etki Eden Faktörler", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2).
- Ndou, V. (Dardha). (2004). "E – Government For Developing Countries: Opportunities And Challenges.", *The Electronic Journal On Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24.
- Nielsen, J. (2012). "Usability 101: Introduction To Usability" Nielsen Norman Group, Articles. <https://doi.org/10.1145/1268577.1268585>
- Odabaş, H. (2008). "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 121–142.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balc, A., ... Weerakkody, V. (2014). "COBRA Framework To Evaluate E-Government Services: A Citizen-Centric Perspective", *Government Information Quarterly*, 31(2), 243–256.

Özel, A. P. (2011). "Sosyal Medya Ve Güven: Hükümet, Sivil Toplum Örgütleri Ve Ticari Kuruluşlara Yönelik Ampirik Bir Araştırma", *Academic Journal Of Information Technology*, 2(4).

Öztürk, S. (2014). "Kullanımlar ve Doymalar Yaklaşımı Kapsamında Sosyal Medya (Facebook Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007). "E-Government And E-Governance: Definitions/Domain Framework And Status Around The World", *Foundations Of E-Government*, 1–12.

Panagiotopoulos, P., Bigdeli, A. Z., & Sams, S. (2014). "Citizen-Government Collaboration On Social Media: The Case Of Twitter In The 2011 Riots In England", *Government Information Quarterly*, 31(3), 349–357.

Parent, M., Vandebek, C. A., & Gemino, A. C. (2005). "Building Citizen Trust Through E-Government", *Government Information Quarterly*, 22(4), 720–736.

Paris, M. (2006). "Website Accessibility: A Survey Of Local E-Government Websites And Legislation In Northern Ireland", *Universal Access In The Information Society*, 4(4), 292–299.

Park, M. J., Choi, H., Kim, S. K., & Rho, J. J. (2015). "Trust In Government's Social Media Service And Citizen's Patronage Behavior", *Telematics And Informatics*, 32(4), 629–641.

Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I., & Luna-Reyes, L. F. (2012). "Understanding Risks, Benefits, And Strategic Alternatives Of Social Media Applications In The Public Sector", *Government Information Quarterly*, 29(4), 504–511.

Porumbescu, G. A. (2016). "Linking Public Sector Social Media And E-Government Website Use To Trust In Government", *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304.

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). "Analysing Challenges, Barriers And CSF Of Egov Adoption", *Transforming Government: People, Process And Policy*, 7(2), 177–198.

Realini, A. F. (2004). "G2G E-Government : The Big Challenge For Europe", University Of Zurich.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). "Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust", *Academy Of Management Review*.

Sá, F., Rocha, Á., & Pérez Cota, M. (2016). "From The Quality Of Traditional Services To The Quality Of Local E-Government Online Services: A Literature Review", *Government Information Quarterly*, 33(1), 149–160.

Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). "Are Government Internet Portals Evolving Towards More Interaction, Participation, And Collaboration? Revisiting The Rhetoric Of E-Government Among Municipalities", *Government Information Quarterly*, 29(1), S72–S81.

Savoldelli, A., Codagnone, C., & Misuraca, G. (2014). "Understanding The E-Government Paradox: Learning From Literature And Practice On Barriers To Adoption", *Government Information Quarterly*, 31, 63–71.

Sever, A. U. (2010). "Kamu Yönetiminde E-Devlet Modeli: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Örneği", *Uzmanlık Tezi*, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.

Sezer, Ö. (2008). "Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 147–171.

Smith, M. L. (2010). "Building Institutional Trust Through E-Government Trustworthiness Cues", *Information Technology & People*, 23(3), 222–246.

Sobkowicz, P., Kaschesky, M., & Bouchard, G. (2012). "Opinion Mining in Social Media: Modeling, Simulating, And Forecasting Political Opinions in The Web" *Government Information Quarterly*, 29(4), 470–479.

Song, C., & Lee, J. (2016). "Citizens’ Use Of Social Media in Government, Perceived Transparency, And Trust in Government", *Public Performance & Management Review*, 39(2), 430–453.

Srivastava, S. C., & Teo, T. S. H. (2009). "Citizen Trust Development For E-Government Adoption And Usage: Insights From Young Adults In Singapore", *Communications Of The Association For Information Systems*, 25(1), 359–378.

Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). "Social Media For Openness And Accountability in The Public Sector: Cases in The Greek Context", *Government Information Quarterly*, 32(1), 12–29.

Şahin, A., ve Örselli, E. (2003). "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343–356.

Şahin, B., ve Kara, H. B. (2016). "Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Duyulan Güveni Etkileyen Faktörler Üzerine Nicel Bir İnceleme", *Gaziantep University Journal Of Social Sciences*, 15(2), 347–358.

Şataf, C., Çiçek, H. G., ve Dikmen, S. (2014). "Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma", *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(2).

Şişman, A., Alkış, Z., ve Maraş, E. E. (2011). "E-Devlet Ve M-Devlet'in Geliştirilmesinin Önündeki Engel ; Sayısal Uçurum", *Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi*, 3(1), 27–37.

Taşcı, B. T. (2014). "Hizmette Kalite ve Belediye Hizmetlerinde Kaliteye Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Yalova İl Merkezi Örneği)", *Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi*.

Taşpınar, Y. (2012). "E-Devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması", *Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi*.

Tekin, Ö. F. (2017). "5018 Sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun Yeni Kamu Yönetimi İlkeleri Bağlamında İncelenmesi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 14, 199–218.

Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). "Trust And Electronic Government Success: An Empirical Study", *Journal Of Management Information Systems*, 25(3), 99–132.

Tiku, S., & Pecht, M. (2010). "Validation Of Reliability Capability Evaluation Model Using A Quantitative Assessment Process", *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 27(8), 938–952.

Tolbert, C. J., & Mosserberger, K. (2006). "The Effects Of E-Government On Trust And Confidence in Government", *Public Administration Review*, 66(3), 354–369.

Üksel, S. (2015). "Kullanımlar Ve Doyumlar Kuramı Çerçevesinde Sosyal Medya Kullanımı: Sakarya Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). "User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View", *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.

Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). "User-Centered E-Government in Practice: A Comprehensive Model For Measuring User Satisfaction", *Government Information Quarterly*, 26(3), 487–497.

Wang, T., & Lu, Y. (2010). "Determinants Of Trust In E-Government", *International Conference On Computational Intelligence And Software Engineering*, Cise 2010.

Web 1, (2017), https://kamis.gov.tr/?page_id=132 , (Erişim Tarihi: 14/06/2017).

Web2,(2017),http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5b19522fb6ce74.99721483 (Erişim Tarihi: 25/07/2017)

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & 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.

West, D. M. (2006). "Global E-Government", Brown University, 2006.

West, M. (2004). "E-Government And The Transformation Of Service Delivery And Citizen Attitudes", *Public Administration Review*, 64(1), 15–27.

Yağmurlu, A. (2011). "Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve Sosyal Medya", *Selçuk İletişim Dergisi*, 7(1), 20–22.

Yaşlıoğlu, M. M. (2017). "Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik : Keşfedici ve Doğrulatoryıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 46(Özel Sayı), 74–85.

Yegen, C. (2013). "Demokratik ve Yeni Bir Kamusal Alan Olarak Sosyal Medya", Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2).

Yıldırım, M. (2010). "Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme", C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 11(1), 139–157.

Yıldız, S., & Topal, M. H. (2016). "Increasing E-Trust In E-Government Services : A Case Study On The Users Of Internet Tax Office", In IBANESS Conference Series – Plovdiv / Bulgaria March 12-13, 275–287.

Zaman, M. S. (2010). "Quality Of Public Sector Website And İts Impact On Citizen Involvement", Master Thesis, Drexel University.

Zhao, F., Shen, K. N., & Collier, A. (2014). "Effects Of National Culture On E-Government Diffusion - A Global Study Of 55 Countries", Information And Management, 51(8), 1005–1016.

ÖZGEÇMİŞ

Gölsüm AKCA, 15.12.1985 tarihinde Kırklareli'nde doğmuştur. 1999-2003 Yılları arasında Kabataş Erkek Lisesi'nde yatılı öğrenci olarak okumuştur. 2003-2008 Yılları arasında Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Matematik (İngilizce) Bölümünde öğrenim görmüştür. 2008-2013 yılları arasında özel sektörde matematik öğretmeni olarak çalıştıktan sonra Kamu Personeli Seçme Sınavından geçerek Kadıköy Belediyesi'nde memuriyete başlamıştır. 2014 Yılında Gebze Teknik Üniversitesi'nde yüksek lisans programına kabul edilen Gölsüm Akca, evli ve bir çocuk annesidir.



EKLER

EK A: Anket Soruları

GENEL BİLGİLER					
Yaşınız: 18 ve altı <input type="checkbox"/> 19-30 <input type="checkbox"/> 31-45 <input type="checkbox"/> 46-59 <input type="checkbox"/> 60 ve üstü <input type="checkbox"/>					
Cinsiyetiniz: Kadın <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/>					
Eğitim Durumunuz: İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Y.Lisans/Doktora <input type="checkbox"/>					
Yaşadığınız il-ilçe:					
Aşağıdaki soruları kesinlikle katılmıyorum dan kesinlikle katılıyorum ölçeğine göre cevaplayınız. (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum)					
	1	2	3	4	5
GÜVEN EĞİLİMİ					
1.Genellikle insanlara güvenmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.Genellikle ben insana/insanlığa inanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.İnsanların genellikle güvenilir olduklarını düşünüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.Aksini gerektiren bir sebep olmadığı sürece genellikle insanlara güvenirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aşağıdaki soruları ikamet ettiğiniz ilçe sınırlarında hizmet veren Belediye'yi göz önünde bulundurarak ve 1-5 ölçeğe göre değerlendirerek cevaplayınız.					
ALGILANAN KALİTE					
Bilgi Kalitesi					
5.Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi yeterli bilgi sağlamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla ihtiyacım olan bilgileri tam zamanında alıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla sağlanan bilgiler ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla sağlanan bilgiler kullanışlıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla sağlanan bilgiler anlaşılirdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla sağlanan bilgiler doğrudur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla sağlanan bilgiler günceldir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla sağlanan bilgiler güvenilirirdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistem Kalitesi					
13. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesinin kullanımı kolaydır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi kullanıcı dostudur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanarak yapmak istediğim şeyi rahatlıkla yapabiliyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aşağıdaki soruları ikamet ettiğiniz ilçe sınırlarında hizmet veren Belediye'yi göz önünde bulundurarak ve 1-5 ölçeğe göre değerlendirerek cevaplayınız. (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum)	1	2	3	4	5
16. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesinin <u>ağır ve kullanışsız olduğunu düşünüyorum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak <u>oldukça zahmetlidir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi <u>genellikle sinir bozucu olduğunu düşünüyorum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmet kalitesi					
19. Hizmet aldığım belediye, sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla <u>güvenilir hizmetler sunmaktadır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Hizmet aldığım belediye, sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla <u>vaat ettiği zamanda hizmet sunmaktadır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Hizmet aldığım belediye, sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla <u>vatandaşlara anında hizmet vermektedir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Hizmet aldığım belediye, sosyal medya hesapları veya web sitesi aracılığıyla <u>vatandaşların taleplerine cevap vermektedir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi <u>vatandaşın üstün yarar sağlayacağı şekilde tasarlanmıştır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi <u>vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ALGILANAN FAYDA					
25. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak <u>zamandan tasarruf etmemi sağlar.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak <u>iş performansımı artırır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak <u>verimliliğimi artırır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak <u>bilgi almamı veya işlem yapmamı kolaylaştırır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmayı <u> faydalı buluyorum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak, hizmet binasına gitmeme gerek kalmaksızın <u>bulduğum her yerden bilgi ve hizmet alabilmeme imkan verir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KOLAYLAŞTIRICI KOŞULLAR					
31. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak için <u>gerekli imkanlarım var.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesini kullanmak için <u>gerekli bilgiye sahibim.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesi, kullandığım <u> mobil cihaza uyumludur.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Hizmet aldığım belediyenin sosyal medya hesapları veya web sitesinde <u>karşılaştığım güçlüklerle ilgili yardım edecek birileri vardır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aşağıdaki soruları ikamet ettiğiniz ilçe sınırlarında hizmet veren Belediye'yi göz önünde bulundurarak ve 1-5 ölçeğe göre değerlendirerek cevaplayınız.					
GİZLİLİK FAKTÖRLERİ					
Gizlilik Rahatlığı					
35. Sosyal medya veya web sitesini kullanarak hizmet aldığım belediye ile <u>kişisel bilgilerimi rahatlıkla paylaşabilirim.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gizlilik Kontrolü					
36. Sosyal medya hesapları veya belediyeye ait web sitesinde <u>kullanıcı profilimi belirleme ve güncelleme yalnızca benim kontrolümdedir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gizlilik Koruması					
37. Hizmet aldığım belediye tarafından <u>kişisel bilgilerimin mahremiyetinin korunduğunu düşünüyorum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ALGILANAN RİSK					
38. Hizmet aldığım belediyeye ait sosyal medya hesapları veya web sitesini <u>kullanmak risklidir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Genel olarak, hizmet aldığım belediyenin internet üzerinden <u>sağladığı hizmetleri kullanmanın riskli olduğuna inanıyorum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aşağıdaki soruları ikamet ettiğiniz ilçe sınırlarında hizmet veren Belediye'yi göz önünde bulundurarak ve 1-5 ölçeğe göre değerlendirerek cevaplayınız. (1=Hiçbir zaman; 2=Nadiren; 3=Bazen; 4=Sıkça; 5=Çok sık)	1	2	3	4	5
KAMU SEKTÖRÜ WEB SİTESİ/ SOSYAL MEDYA KULLANMA SIKLIĞI					
40. Bilgi almak veya işlem yapmak amacıyla hizmet aldığınız belediyeye ait <u>web sitesini ne sıklıkla kullanmaktasınız?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Bilgi almak amacıyla hizmet aldığınız belediyeye ait Facebook, Twitter, Instagram gibi <u>sosyal medya hesaplarını ne sıklıkla kullanmaktasınız?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aşağıdaki soruları ikamet ettiğiniz ilçe sınırlarında hizmet veren Belediye'yi göz önünde bulundurarak ve 1-5 ölçeğe göre değerlendirerek cevaplayınız. (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum)	1	2	3	4	5
KAMU SEKTÖRÜ WEB SİTELERİNE GÜVEN					
42. Hizmet aldığım belediyeye ait web sitesi <u>güvenilirdir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Hizmet aldığım belediyeye ait web sitesi <u>dürüst ve samimidir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Hizmet aldığım belediyeye ait web sitesine <u>güvenilebilir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KAMU SEKTÖRÜ SOSYAL MEDYA HESAPLARINA GÜVEN					
45. Hizmet aldığım belediyeye ait sosyal medya hesapları <u>güvenilirdir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Hizmet aldığım belediyeye ait sosyal medya hesapları <u>dürüst ve samimidir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Hizmet aldığım belediyeye ait sosyal medya hesaplarına <u>güvenilebilir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KAMU KURUMLARINA GÜVEN					
Yetkinlik					
48. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>yetkindir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>verimli çalışır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>profesyoneldir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>sorumluluklarını yerine getirir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yardıms severlik					
52. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>yurttaşlara yardım etmeye çalışır.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>vatandaşların menfaatlerini korur.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>vatandaşların mutluluğunu önemser.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dürüstlük					
55. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>samimidir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>dürüştür.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>yolsuzluk yapmaz.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>adildir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Hizmet aldığım belediye genel olarak <u>vaatlerini yerine getirir.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VATANDAŞ MEMNUNİYETİ					
60. Hizmet aldığım belediyeden genel olarak <u>memnunum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Hizmet aldığım belediyenin genel olarak <u>belediyeçilik hizmetlerinden memnunum.</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>