

**T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME ENSTİTÜSÜ**

**HİZMET KALİTESİNİN VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ:  
AZERBAYCAN ASAN HİZMET TEŞKİLATI VE TÜRKİYE E-  
DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR KARŞILAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Elçin MAMMADOV**

**Enstitü Anabilim Dalı: İşletme**

**Enstitü Bilim Dalı : Yönetim ve Organizasyon**

**Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Hatice SARIALTIN**

**AĞUSTOS– 2019**

T.C.  
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME ENSTİTÜSÜ

HİZMET KALİTESİNİN VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ:  
AZERBAIJAN ASAN HİZMET TEŞKİLATI VE TÜRKİYE E-  
DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR KARŞILAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Elçin MAMMADOV

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme  
Enstitü Bilim Dalı : Yönetim ve Organizasyon

“Bu tez 29/08/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirligi / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Özgeç üyesi Hatice Saralın	Başarılı	[İmza]
Özgeç üyesi Kazım İlet	Başarılı	[İmza]
Özgeç üyesi Emre Oruç	Başarılı	[İmza]



SAKARYA  
ÜNİVERSİTESİ

T.C.

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ  
İŞLETME ENSTİTÜSÜ

TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU

Sayfa : 1/1

**Öğrencinin**

Adı Soyadı	:	Elçin MAMMADOV
Öğrenci Numarası	:	1560Y04058
Enstitü Anabilim Dalı	:	İşletme
Enstitü Bilim Dalı	:	Yönetim ve Organizasyon
Programı	:	<input checked="" type="checkbox"/> YÜKSEK LİSANS <input type="checkbox"/> DOKTORA
Tezin Başlığı	:	HİZMET KALİTESİNİN VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: AZERBAJCAN ASAN HİZMET TEŞKİLATI VE TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR KARŞILAŞTIRMA
Benzerlik Oranı	:	%11

**İŞLETME ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,**

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.

27/08/2019  
İmza

Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafınca yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere gsbsitez@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir.

Bilgilerinize arz ederim.

27/08/2019  
İmza

Uygundur

Danışman  
Unvanı / Adı-Soyadı: Dr. Öğr. Üyesi Hatice SARIALTIN

Tarih: 27/09/2019

İmza:

KABUL EDİLMİŞTİR

REDDEDİLMİŞTİR

EYK Tarih ve No:

Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

## ÖNSÖZ

Bu çalışmayı sonuçlandırmamda, bana her zaman değerli görüşleri ile katkı sağlayan, bana yol gösteren ve çalışmamda her zaman destek olan saygı değer danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Hatice Sarialtın'a,

Çalışmamın analiz ve yorumlanmasında desteklerini esirgemeyen, arkadaş gibi yardımcı olan jüri üyesi Dr. Öğr. Üyesi Emre Oruç'a,

Çalışmalarımı sürdürdüğüm zaman zarfında her zaman maddi ve manevi yanımda olan, ömür boyu çalışsam da hakkını ödeyemeyeceğim babam Kudret Mammadov'a, dualarını benden esirgemeyen ve bana her zaman güç veren annem Metanet Mammadova'ya ve aileme,

Eğitim sürecimde bana sevgisiyle güç veren ve manevi destek olan Nurane İslamova'ya, Son olarak yanımda olan tüm arkadaşlarıma ve hocalarıma teşekkür ederim.

**Elçin MAMMADOV**

**27.08.2019**

# İÇİNDEKİLER

<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>v</b>
<b>TABLO LİSTESİ</b> .....	<b>vi</b>
<b>ŞEKİL LİSTESİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>viii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: HİZMET SUNUMUNDAN MÜŞTERİ/VATANDAŞ ODAKLI YAKLAŞIM ÇERÇEVESİNDE HİZMET KALİTESİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ</b> .....	<b>7</b>
1.1. Hizmet Kavramı.....	7
1.1.1. Hizmetin Tanımı ve Önemi.....	7
1.1.2. Hizmetin Özellikleri.....	8
1.1.3. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalite Boyutları.....	10
1.1.4. Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi.....	13
1.2. Kamu Hizmetlerinde Müşteri/Vatandaş Odaklı Yaklaşım Çerçevesinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti.....	15
1.2.1. Kamu Hizmeti Kavramı ve Kamu Hizmetlerinin Niteliği.....	16
1.2.2. Kamu Hizmetlerinde Müşteri/Vatandaş Odaklı Yaklaşım.....	18
1.2.3. Kamuda Hizmet Kalitesi.....	19
1.2.4. Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti.....	20
1.2.5. E-Devlet Hizmeti.....	22
1.2.6. E-Devlet Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti.....	24
1.3. Hizmet Kalitesi Modelleri.....	25
1.3.1. SERVQUAL Modeli (Parasuraman ve arkadaşları 1985).....	26
1.3.2. SERVPERF Modeli (Cronin ve Taylor, 1992).....	26
1.3.3. Teknik ve Fonksiyonel Hizmet Kalitesi Modeli (Grönroos, 1984).....	27
1.3.4. Nitelikli Hizmet Kalitesi Modeli (Haywood-Farmer, 1988).....	28
1.3.5. Sentezlenmiş hizmet kalitesi modeli (Brogowicz, Delene ve Lyth 1990).....	29
1.3.6. Lehtinen ve Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli (1991).....	29

1.3.7. İdeal Değer Hizmet Kalitesi Modeli (Mattson, 1992).....	29
1.3.8. Değerlendirilmiş Performans ve Normlandırılmış Kalite Modeli (Teas, 1993).....	29
1.3.9. Nitelik ve Genel Etki Modeli (Dabholker, 1996).....	30
1.3.10. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyeti Modeli (Spreng ve Mackoy, 1996).....	30
1.3.11. Hiyerarşik Sıralamaya Dayalı Model-PCP Nitelik Modeli (Philip ve Hazlett, 1997).....	30
1.3.12. Perakende Hizmet Kalitesi ve Algılanan Değer Modeli (Sweeney vd., 1997) .....	31
1.3.13. Öncüller ve Aracı Modeli (Dabholker vd., 2000).....	31
1.3.14. İç Hizmet Kalitesi Modeli (Frost ve Kumar, 2000).....	31
1.3.15. Önem ve Memnuniyet Modeli (I-S Model) (Yang2003).....	31
1.4.Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi Ölçülmesi (E-Qual Modeli).....	32

## **BÖLÜM 2:AZERBAJCANVE TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI.....35**

2.1. Yeni Kamu Yönetimi (NPM).....	35
2.1.1. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Ortaya Çıkışı.....	35
2.1.2. Yeni Kamu Yönetimi'nin Tanımı.....	36
2.1.3. Yeni Kamu Yönetiminin Özellikleri.....	37
2.1.4. Yeni Kamu Yönetiminin Temel Unsurları ve İlkeleri.....	37
2.1.5. Yeni Kamu Yönetimine Yöneltilen Eleştiriler.....	39
2.2.Yönetişim Kavramının Açılımı.....	40
2.2.1. Yönetişim Kavramının Önerileri, Boyutları ve Özellikleri.....	41
2.2.2. Mekânsal Ölçekler Bağlamında Yönetişim Kavramı.....	42
2.2.2.1. Küresel Boyutta Yönetişim.....	42
2.2.2.2. Ulusal Boyutta Yönetişim.....	43
2.2.2.3. Yerel Boyutta Yönetişim.....	43
2.2.3. Türkiye'de Yerel Yönetişim Uygulamaları.....	44
2.3. E-Devlet.....	46
2.3.1. Kavram Olarak E-Devlet.....	47

2.3.2. E-Devletin Boyutları.....	48
2.3.3. E-Devletin Amaçları.....	48
2.3.4. E-Devlet Yardımıyla Sunulan Hizmetler.....	50
2.4. Azerbaycan’da E-devlet Uygulaması: Asan Hizmet Teşkilatı.....	52
2.4.1. Asan Hizmetin Tanıtımı.....	52
2.4.2. Asan Hizmetin Topluma Sunduğu Hizmetler.....	53
2.4.3. Asan Hizmetin Görevleri.....	55
2.4.4. Asan Hizmetin Sorumlulukları.....	57
2.5. Azerbaycan’da Asan Hizmetin Gelişimi.....	57
2.5.1. Asan Teşkilatının Kamu Hizmet Sektöründeki Yeri Ve Önemi.....	58
2.5.2. E-Asan Hizmetleri.....	59
2.5.3. Seyyar (Mobil) Hizmetler.....	60
2.6. Türkiye’de E-devlet Proje ve Uygulamaları.....	61
2.6.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulaması: E-Devlet Kapısı.....	62
2.6.2. E-Devlet Kapısının Topluma Sunduğu Hizmetler.....	62
2.6.3. E-Devlet Hizmetini Sunan Kurumlar.....	63

### **BÖLÜM 3: HİZMETKALİTESİNİN VATANDAŞMEMNUNİYETİNE ETKİSİNİN ÖLÇÜLMESİ: AZERBAJYAN ASAN HİZMET TEŞKİLATI VE TÜRKİYE-E-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR KARŞILAŞTIRMA.....66**

3.1. Araştırmanın Amacı .....	66
3.2. Araştırmanın Önemi .....	66
3.3. Araştırma Problemi.....	67
3.4. Araştırmanın Yöntemi.....	67
3.4.1. Araştırmanın Hipotezleri .....	68
3.4.1.1. Araştırmanın Modeli.....	69
3.4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	69
3.4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Kısıtları.....	69
3.4.4. Verilerin Toplanması.....	70
3.4.5. Verilerin Analizi.....	71
3.5. Araştırma Bulguları .....	71

<b>SONUÇ .....</b>	<b>81</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>87</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>101</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>105</b>





## KISALTMALAR

- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri  
**ASQC** : Amerikan Kalite Kontrol Derneği  
**BM** : Birleşmiş Milletler  
**SPSS** : Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı  
**TKY** : Toplam Kalite Yönetimi  
**VB** : Ve Başkaları  
**VD** : Ve Diğerleri



## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Belirli Nüfus Sayısı İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri.....	70
<b>Tablo 2:</b> Katılımcılara Ait Demografik Özellikler.....	72
<b>Tablo 3:</b> Ülkelere Göre Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Memnuniyeti t Testi Bulguları..	73
<b>Tablo 4:</b> Tanımlayıcı İstatistikler.....	74
<b>Tablo 5:</b> Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Güvenilirlik Analizi.....	74
<b>Tablo 6:</b> Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Güvenilirlik Analizi.....	75
<b>Tablo 7:</b> Normallik Testi.....	75
<b>Tablo 8:</b> Korelasyon Analizi.....	78
<b>Tablo 9:</b> Regresyon Analizi.....	79
<b>Tablo 10:</b> Özet Hipotez Tablosu .....	80

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Grönroos Modeli.....	28
Şekil 2: I-S Modeli.....	32
Şekil 3: Araştırma Modeli.....	69
Şekil 4: Hizmet Kalitesi Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları.....	76
Şekil 5: Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analiz Sonuçları.....	77



<b>Tezin Başlığı:</b> Hizmet Kalitesinin Vatandaş Memnuniyetine Etkisi: Azerbaycan Asan Hizmet Teşkilatı ve Türkiye E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Karşılaştırma	
<b>Tezin Yazarı:</b> Elçin MAMMADOV <b>Danışman:</b> Dr. Öğr. Üyesi Hatice SARIALTIN	
<b>Kabul Tarihi:</b> 27.08.2019	<b>Sayfa Sayısı:</b> ix (ön kısım)+105 (tez) +4 (ek)
<b>Anabilim Dalı:</b> İşletme	<b>Bilim Dalı:</b> Yönetim ve Organizasyon
<p>Bu araştırmanın amacı, Azerbaycan’da ve Türkiye’de e-devletin sunduğu hizmetlerin kalitesinin vatandaşların memnuniyeti üzerine etkisinin olup olmadığını tespit etmektir. Ayrıca hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin ülkelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ise araştırmanın alt amacı olarak belirlenmiştir.</p> <p>Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Barnes ve Vidgen (2002) tarafından geliştirilen ve Soydal (2008) tarafından Türkçeye uyarlanan “E-Qual Ölçeği” ile Casaló, Flavián ve Guinalú(2008) tarafından geliştirilen ve bu çalışmada Türkçeye uyarlanan “Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği”nden yararlanılmıştır. Araştırmanın çalışma evrenini Bakü ile İstanbul’da ikamet eden e-devlet kullanıcıları oluşturmaktadır. Amaçlı örnekleme yöntemi ile seçilen 401 katılımcıdan veri toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizi için SPSS 22.0 paket programından yararlanılmıştır. Veriler t-testi, frekans, faktör, korelasyon ve regresyon analizi yapılarak değerlendirilmiştir.</p> <p>Araştırma sonuçlarına göre hizmet kalitesi vatandaş memnuniyetini pozitif yönde ve istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde yordamaktadır. Ayrıca elde edilen bulgulara göre Türkiye’deki hizmet kalitesinin Azerbaycan’daki hizmet kalitesine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Vatandaş memnuniyeti açısından iki ülke arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.</p>	
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Hizmet Kalitesi, Vatandaş Memnuniyeti, E-devlet	

<b>Title of the Thesis:</b> Impact of Service Quality on Citizen Satisfaction: A Comparison On Azerbaijan Asan Service Agency And Turkey E-Government Applications	
<b>Author of the thesis:</b> Elchin MAMMADOV <b>Advisor:</b> Dr. Lecturer Hatice SARIALTIN	
<b>Date of Acceptance:</b> 27.08.2019	<b>Number of Pages:</b> ix (frontpart)+105 (thesis) +4 (App.)
<b>Department:</b> Business Administration	<b>Discipline:</b> Management and Organization
<p>The purpose of this study is to determine whether or not the quality of the service suffered by the e-government in Azerbaijan and Turkey has an impact on the satisfaction of the citizens. In addition, determining whether or not the service quality and customer satisfaction differ according to countries was determined as the sub-objective of the study.</p> <p>In this study, “E-Qual Scale” developed by Barnes and Vidgen (2002) and adapted to Turkish by Soydal (2008) and the “Citizen Satisfaction Scale” developed by Casaló, Flavián and Guinalú (2008) and adapted to Turkish in this study were used as the data collection tools. The target population of the study consists of e-governmen tusers residing in Baku and İstanbul. Data were collected from 401 participants selected by purposeful sampling method. SPSS 22.0 package program was used for the analysis of the obtained data. Data were evaluated by t-test, frequency, factor, correlation and regression analysis.</p> <p>According to the results of the study, service quality predicts citizen satisfaction in a positive and statistically significant manner. In addition, according to the findings obtained, the quality of service in Turkey was found to be higher than the quality of service in Azerbaijan. No significant difference was found between the two countries in terms of citizen satisfaction.</p>	
<b>Keywords:</b> Quality of Service, Citizen Satisfaction, E-government	

## GİRİŞ

Tarih incelendiği zaman değişim ve gelişimin merkezinde başlıca olarak bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler olduğu görülmektedir. Bilgi ve teknolojinin gelişmesi toplumsal hayatta değişimlerin önünü açmıştır. Bu değişimler sonucunda 21.yüzyıl “bilgi toplumu” olarak adlandırılan bir zaman haline gelmiştir. Bu bilgi toplumunda bilginin, bilgiye sahip olmanın, onu yönetebilmenin ve kullanabilmenin bir gereklilik haline geldiğini görebilmekteyiz. Bilgisayar ve internetin icadı değişime ve ilerlemeye hız katmıştır. Bilgi ve teknolojinin gelişmesi ile ortaya çıkan ağ teknolojileri, bilginin insanlar arasında, kurumlar ve hatta devletler arasında çok hızlı dolaşmasına neden olmuş, bu gelişmeler ise yeni ihtiyaçları ortaya çıkarmıştır. Bu ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar e-ticaret, e-öğrenme vb. kavramlarla karşılanırken, kamusal alanda ki ihtiyaçlar da kendi bünyesinde e-devlet kavramıyla karşılanmıştır. Devletler de hızla gelişen dünyada bu değişimlere ayak uydurmak zorundadır. Azerbaycan’da ve Türkiye’de mevcut olan elektronik devlet uygulamaları bu değişime ayak uydurmak, vatandaşların işini kolaylaştırmak, hızlandırmak, memnuniyet düzeylerini arttırmak amacıyla oluşturulmuş bir kurumdur. Azerbaycan’da ve Türkiye’de son yıllarda bilgi teknolojilerinin kullanımında artışın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bilgi teknolojilerinin kullanılmasının bu kadar yaygınlaşması sonucunda e-devlet uygulamalarının nicelik ve nitelik açısından her yıl arttığı ve geliştiği gözlemlenmektedir. Bu uygulamada gözlemlenen gelişmeler kamu sektöründe maliyetlerin azalmasına ve verimliliğin artmasına işaret etmektedir. Bu gelişmeler verimliliği arttırmakla kalmayacak, Azerbaycan’ının ve Türkiye’nin rekabette üstünlük kazanmasına, ülkede yaşam kalitesinin yükselmesine katkıda bulunacaktır.

Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramları arasında sıkı bir ilişki olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Hizmet kalitesinin yüksek olduğu bir örgütün sunmuş olduğu hizmetler, vatandaş memnuniyeti düzeyinin de yüksek olmasına etki edeceği sonucunu vermektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramları ele alınmıştır. Bu doğrultuda hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramlarının özellikleri, hizmet kalitesi modelleri ve boyutlarına değinilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde Azerbaycan ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları ele

alınmıştır. Bu doğrultuda yeni kamu yönetimi, yönetim kavramı, e-devlet uygulamaları ve ASAN HİZMET hakkında teorik çerçeve üzerinde durulup genel hatları ile açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise çalışmaya yönelik verilerin toplanması süreci, elde edilen verilere yönelik analizlerin yapılması ve araştırma kapsamında elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Sonuç olarak, araştırmanın yöntemine, problemine, örneklem, model ve hipotezleri ile yorumlara yer verilmiştir.

### **Çalışmanın Konusu**

Bu çalışmanın konusu; “hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisi” bağlamında e-devlet hizmet kalitesini oluşturan boyutlarla ilgili olarak, Azerbaycan ve Türkiye e-devlet uygulamalarının vatandaş beklentilerini ne derece karşıladığını ve memnuniyet düzeylerini ölçmek ve iki ülke vatandaşlarının memnuniyet düzeylerini karşılaştırmaktır. Çalışma, daha verimli ve etkin e-devlet uygulamaları için hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramlarının ne derecede önem arz ettiğini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır.

Azerbaycan’da 2012 yılında kurulan e-devlet hizmetleri niteliğindeki Asan Hizmet merkezleri kısa sürede büyük başarılarla ulaşmıştır. Kurulmasından iki yıl sonra ISO 9001: 2008 Yönetim Sistem Standartı üzere uluslararası sertifikaya, 2014 Yılı Haziran Ayında ‘Başarı 2013’ ödülüne, Aralık Ayında ise OHSAS 18001: 2007 Standartı üzere uluslararası sertifikaya ve BM 2015 Devlet Hizmetleri Ödülüne hak kazanmıştır. Türkiye’ye göre daha az gelişmiş bir ülkede başarılı olmuş böyle bir kuruluşun incelenmeye değer olduğu düşünülmüştür. Asan Hizmet’in “müşterilerini/vatandaşlarını memnun etmeyi başarmış olduğu” varsayımından hareketle, bunu Türkiye’deki benzer hizmetler sunan e-devlet uygulamalarıyla karşılaştırmak istenmiştir. Asan Hizmet Merkezleri; e-devlet hizmetinin yanısıra seyyar hizmetleri ve 7/24 çağrı merkezi faaliyeti ile önemli başarılarla imza atmaktadır. Bu açıdan Türkiye’deki e-devlet uygulamalarına göre daha kapsamlı hizmet sunduğu görülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın konusu, Azerbaycan’da kısa sürede bu kadar ödül kazanan e-devlet uygulaması ile Türkiye’de mevcut e-devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerin vatandaş memnuniyetine etkisini ölçmek ve karşılaştırmaktır. Çalışma bulgularının literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Aşağıda araştırmanın amacı, önemi, gerekçesi, sınırlılıkları ve yöntemi açıklanmış, Türkiye’de ve Azerbaycan’da elektronik devlet uygulamaları tanıtılmış ve teorik çerçeve tanımlanmıştır.

### **Çalışmanın Amacı**

Vatandaş-devlet ilişkileri e-devlet hizmetleri ile kolayca sağlanabilmekte, zaman ve mekân ayrımı olmaksızın sunulabilmektedir ( Çarıkçı, 2010: 100 ). Dünyada birçok ülkede gelişme düzeylerinin yükseltilmesi açısından e-devlet uygulamalarının etkin bir şekilde kullanılması önem arz etmekte ve bu uygulamalar devlet için önemli bir yenilik stratejisi gibi görülmektedir. Azerbaycan’da e-devlet uygulaması olan ASAN Hizmet Teşkilatının incelenmesi ile Türkçeliteratüre katkı sağlanması araştırmanın amaçlarından birisidir.

Bununla birlikte günümüzde yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde vatandaş odaklı yaklaşımın hâkim olduğunu görmekteyiz. Hükümetler vatandaş memnuniyeti için devletin vatandaşa vermiş olduğu hizmetlerin kalitesinin artırılmasına odaklanmaktadır. Vatandaşlarını nasıl daha mutlu edeceğinin yollarını aramaktadırlar. Bu bağlamda yapılan araştırma uygulamaya yönelik katkılar da sağlayabilir.

E-devlet uygulamaları devlet kurum ve kuruluşları tarafından sunulan hizmetlerin tek ve koordineli olarak sunulmasını temin eden kuruluşlardır. E-devlet memurların vatandaşlarla ilişkilerinde memnuniyetin temini istikametinde yeni yaklaşım oluşturulmasında, devlet memuru – vatandaş ilişkilerinin yeni bir modelinin oluşturulmasına hizmet etmektedir.

*Çalışmanın amacı*, internet hizmetlerinde daha önce test edilmiş bir ölçek kullanarak, Azerbaycan ve Türkiye olmak üzere iki farklı ülkede uygulanan e-devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerine etkisini vatandaşların bakış açısı ile ölçmektir.

E-devlet uygulamalarının kurulmasında amaç:

- Vatandaşların (kullanıcıların) ek masraf ve zaman kaybını azaltmak;
- Vatandaşlara karşı etik, saygılı ve nezaketli davranış sergilenmesini sağlamak;



- Profesyonellik düzeyini arttırmak;
- Devlet kurumlarına olan güveni daha da güçlendirmek;
- Yolsuzlukla mücadeleyi güçlendirmektir.

Bunlara istinaden çalışmanın ana amacı, e-devlet uygulamalarında hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisinin ölçülmesidir.

Elektronik hizmetlerde hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyet araştırmasının diğer bir amacı da; vatandaşlara sunulan hizmetin yeterli olup olmaması ve e-hizmetlerin kullanıcıların işlerini kolaylaştırabilme düzeyidir. Araştırmanın sonunda e-devlet sitelerinin eksik yönleri ve kendilerini hangi yönde geliştirmeleri gerektiği karşılaştırmalı olarak ortaya konmaya çalışılacaktır.

### **Çalışmanın Önemi**

Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş (müşteri) odaklı yaklaşım ve yönetim çerçevesinde hizmet kalitesi ölçümü, hizmet kullanıcılarının beklentilerinin belirlenebilmesi açısından son derece önemlidir. Vatandaşların özelliklerinin e-devlet uygulamalarında hizmet kalitesi anlayışına nasıl etki edebileceğinin tespit edilmesi gerekmektedir. Kurumlar, hizmetlerini iyi yönetim standart ya da kurallarıyla veriyor olsalar da, sonuçta vatandaşların aldıkları hizmeti nasıl ve hangi düzeyde algıladıkları ve hizmetten ne derece ve ne düzeyde memnun kaldıkları önem taşımaktadır. Web siteleri için geliştirilen hizmet kalitesi ölçekleri yardımıyla yapılan çalışmaların zaman içinde tekrarlanması gereği vardır ve kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin sonuçlarına dayanarak hangi boyutların üzerinde durulması gerektiğinin tespit edilmesi son derece önemlidir. Böylece vatandaşların beklentileri ile özdeşleşen kaliteli hizmet, sistemin sürekliliğini ve kullanıcıların sisteme olan güveninin devamlılığını temin edecektir. Dolayısıyla, bu şekilde oluşturulan e-devlet sistemleri de, talep edilen, güvenilen ve kullanılan yapılar olarak çağdaş kamu yönetimindeki yerlerini sağlamlaştırmış olacaklardır.

Bu çalışmanın sonucunda elde edilen bilgiler hem kamusal düzene, hem de vatandaşlara fayda sağlayabilir. Araştırmanın sonuçlarından hizmet sektöründe çalışan yöneticiler ve devlet kurumlarında çalışanlar yararlanabileceklerdir. Yöneticiler bu araştırmanın sonuçlarından yararlanarak yeni hizmet politikaları geliştirip uygulamaya koyabilirler.

Çalışmanın önemi, öncelikli olarak vatandaşları elektronik devlet hizmetleri hakkında bilgilendirmek, onu daha da tanıtmak, haklarını bilerek hareket etmelerini sağlamaktır. Çünkü elektronik devletin sunduğu hizmetler hem maddi yönden hem de manevi yönden verimlilik için önem arz etmektedir. Elektronik devletin yaratılmasıyla ekonomik kaynakların daha verimli kullanılmasına olanak sağlanmıştır.

Bu çalışma Türkiye’de ve Azerbaycan’da elektronik devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerin vatandaşlar açısından nasıl algılandığının, ne derecede önemli olduğunun tespiti için önem arz etmektedir. Kamu hizmetlerinin tek çatı altında birleşmesi vatandaşlarda güven hissinin yükselmesine olanak sağlamaktadır.

Türkiye’de hizmet kalitesine yönelik çalışmaların sayısı her geçen gün artsa bile bu yeterli değildir. Çünkü bilgi sistemlerindeki ve bilgi teknolojilerindeki hızlı değişimlere paralel olarak web sistemleri kullanıcılarının istek ve beklentileri de hızla artmaktadır. Dolayısıyla çalışmaların farklı web bilgi sistemlerinde, kar amacı gütmeyen sitelerde ve farklı ülkelerde tekrarlanıp sonuçlarının karşılaştırılması önem taşımaktadır.

### **Çalışma Kapsamı**

Çalışmanın içeriği revize edilip tasarlandıktan ve amaca uygun ölçüm aracı belirlendikten sonra, Azerbaycan ASAN Hizmet Teşkilatı ve Türkiye e-devlet uygulamalarında hizmet kalitesine yönelik 5’li likert tipi sorulardan oluşan anket uygulanmış, veri analizinden sonra Azerbaycan ve Türkiye’nin e devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkileri karşılaştırılmıştır. Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan E-Qual hizmet kalitesi ölçeği;“Kullanılabilirlik, Bilginin Niteliği, Güven, Tasarım ve Özdeşleştirme” olarak 5 temel boyutun test edildiği 5’li likert tipi 22 sorudan oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan Vatandaş Memnuniyeti ölçeği ise, 5’li likert tipi 4 sorunun test edildiği ölçektir.

Araştırma kapsamında bu beş boyutun Azerbaycan ve Türkiye’de e-devlet kullanıcıları vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı, boyutlara göre iki ülkenin vatandaşlarının beklentilerini ne ölçüde karşıladığı incelenmiştir.

Çalışmada ihtiyaç duyulan veriler Azerbaycan’da ‘Bakü’ ili Yasamal ilçesinde yaşayan vatandaşlardan, Türkiye’de ise, İstanbul ili Ataşehir ilçesinde yaşayan vatandaşlardan oluşan örneklemden elde edilmiştir. Evrenin tamamına ulaşmanın imkânsızlığı nedeniyle örneklem belirleme yoluna gidilmiş, amaçlı örnekleme yöntemi

benimsenmiştir. Çalışmanın verileri gönüllülük esasına dayanarak ankete katılmak isteyen ve örneklemin özelliğini sağlayan 500 katılımcıdan toplanmıştır. Elde edilen bulgular sadece söz konusu kurumları ve örneklemini kapsamaktadır. Çalışmanın teorik kısmı ise literatür taraması yapılarak hazırlanmıştır.

### **Çalışmanın Yöntemi**

Araştırmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Çalışmada ihtiyaç duyulan veriler anket formları yardımıyla elde edilmiştir. Ölçek seçiminde en önemli hususlardan biri; ölçeğin kolay erişilebilir, test edilmiş ve test sonuçlarının sunulmuş ya da yayımlanmış olmasıdır. Ölçek web aracılığıyla ücretsiz ve kolaylıkla erişebilir durumdadır. Ölçek İngiltere menşeli olsa da akademisyenler tarafından kültürel ayrımcılık yapılmaksızın ve tamamen araştırma amacıyla geliştirilmiştir. Dolayısıyla, ölçekle ilgili birçok test yapıp sonuçları yayımlanmıştır. Literatürde farklı ölçeklerle yapılan hizmet kalitesi testleri tarandıktan sonra, e-devlet hizmet kalitesini ölçmek için daha spesifik bir ölçek olması gerektiği düşünülmüş ve bir web sistemlerinde hizmet kalitesi ölçüm modeli olan, Barnes ve Vidgen tarafından geliştirilen E-QUAL ölçeğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmada hizmet kalitesi düzeyini ölçmek için İrem Soydal (2008) tarafından E-QUAL hizmet kalitesi ölçeğinin web bilgi sistemleri olan İdefix ve ULAKBİM web siteleri kullanıcılarına uyarlanan Türkçe formundan yararlanılmıştır. Vatandaş memnuniyetini ölçmek için ise, Flavián, Carlos; Casaló, Luis V.; Guinalú, Miguel (2008) tarafından geliştirilen vatandaş memnuniyeti ölçeğinden yararlanılmış ve 401 geçerli anket formu elde edilmiştir. Demografik özellikler, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetini ölçmek üzere üç bölümden oluşan anket uygulanmış, veriler nicel analiz tekniklerinden yararlanılarak değerlendirilmiştir. Veri analizi, Sosyal Bilimler için paket programı olan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22.0 programı yardımı ile tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve regresyon analizi ile gerçekleştirilmiştir.

# **BÖLÜM 1: HİZMET SUNUMUNDA MÜŞTERİ/VATANDAŞ ODAKLI YAKLAŞIM ÇERÇEVESİNDE HİZMET KALİTESİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ**

## **1.1. Hizmet Kavramı**

Globalleşen ve hızla gelişen bir dünyada yaşamaktayız. Bu ortamda doğan ve yaşamını sürdürmeye çalışan tüm işletmeler rakiplerden gelen meydan okumalara karşı koya bilmesi ve rekabete ayak uydurup hayatta kala bilmesi için müşteriye sunduğu hizmetin önemini göz önünde bulundurması gereklidir. Bu unsurları göz önünde bulundurup ayak uydurmaya çalışan işletmeler çevre koşullarındaki değişimi görüp, doğru strateji seçerek ve geliştirerek pazarda varlıklarını sürdürebilirler. Gelişen ve durmadan değişen, rekabetin yoğunlaştığı çevrede halka ve müşterilere sunulan ‘hizmet’ tüm örgütlerin varoluş ve yaşamını sürdürme amaçlarından en başta gelenidir. Günümüzde artık hizmetler sokakta mendil satan birisinden kamu sektöründe sunulan hizmetlere kadar çok geniş alanlara yayılmıştır. Bu yüzden hizmet kavramı oldukça karmaşık, zor ve tanımlanması kolay olmayan bir olgudur. Hizmetlerin sunulmasında, hizmet sunan şahsın bilgi, beceri ve o anda mevcut durumu son derece önem taşımaktadır. Hizmet elle tutulması mümkün olmayan, bir örgütün veya şahsın başkasına sunmuş olduğu yararlıdır ve sonuç itibarıyla herhangi bir şeye sahiplenmekle sonuçlanmamaktadır (Palmer, 1994: 91, Akt.Yücel, Yücel ve Atlı, 2012: 32).

### **1.1.1. Hizmetin Tanımı ve Önemi**

Hizmet birine yarayan bir işi yapma veya birinin işini görmedir. Hizmet başka bir tanımla; üretildiği anda tüketilme özelliği olan her türlü etkinliktir. İhtiyaçları karşılmasına rağmen maddi özelliği olmayan ve üretilmesi için çaba, maliyet gerektiren, tüketimi manevi doyum sağlayan her tür tüketim ögesidir (Tutar, 2013: 445).

Turizm sektöründen eğitim sektörüne, sağlık sektöründen bankacılık sektörüne tüm sanayi ve iş sektörünü kuşatan hizmet sektörünün dünya ekonomisindeki önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Günümüzde ABD nüfusunun ve Avrupa Birliği ülkeleri nüfusunun çoğu, Japonya'nın 3/4 ve daha da yüksek oranı hizmetler ve hizmetlerle ilgili alanlarda çalışmaktadır. Bu ülkelerde milli gelirlerin önemli bir kısmı hizmet sektöründe üretilmektedir. Türkiye’de de milli gelirin büyük bir kısmı hizmet sektöründe üretilmekte ve hizmet sektörünün milli gelir içerisindeki payı her geçen yıl

biraz daha artmaktadır. Hizmetler soyut ürünler olduğu için, somut ürünlerle karşılaştırıldığında dokunulmaz, hissedilemez, koklanamaz ve tadılamazlar. Hizmetlerin duyu organlarımızla hissedilmesi mümkün değildir.

Kuriloff ve diğerlerine göre hizmet tüketici ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ortaya konulan ve maddi niteliğe sahip olmayan üründür (Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 39). Grönroos'a göre Hizmetin soyut bir yapısı vardır ve müşteri ile hizmet veren personel arasında oluşan, müşteri sorunlarının çözülmesine yönelik sunulan faaliyetlerdir (Koçoğlu ve Aksoy, 2012: 4).

Hizmetler sektörü açısından bakıldığında gelişmiş ekonomiler başta olmak üzere dünya ekonomisinde hizmetler sektörünün büyümesi işletmeleri daha etkili yönetim ve pazarlama stratejileri geliştirme konusunda zorlamaktadır. Ayrıca tüketicilerin hizmet gereksinimlerinin artması ve çeşitlenmesi bu konuda bir başka belirleyicidir. Özellikle hizmetlerle ilişkili büyüme stratejilerinin değeri ve önemi işletmeler tarafından anlaşılmıştır. Son olarak, müşteri sadakati ve müşteri memnuniyeti büyük ölçüde hizmet kalitesi ve hizmet sunumları tarafından yönlendirilmektedir. Bu bağlamda, hizmetler farklılaşmayı sağlayan stratejik bir araç olarak kullanılarak müşteri memnuniyetini üst düzeyde sağlayabilecek sunumlar geliştirilebilir (Altunışık, 2015: 3-4). Klasik ekonomistlerden biri olan Adam Smith, hizmetlerin ürünlerden farkını göz önünde bulundurarak, somut (elle tutulabilen) bir ürün ile sonuçlanmayan faaliyetler bütünü gibi tanımlamıştır. Fransız iktisatçısı Jean-Baptiste Say'a göre, hizmet ürünlere destek bir fonksiyondur ve bu sebepten dolayı üretim dışı faaliyettir. Alfred Marshall hizmeti sunulduğu anda varlık bulan ürün şeklinde tanımlamaktadır. Hizmet üretim sürecinde girdilerin ve çıktılarının soyut olması nedeni ile hizmetlerin tasarım ve sunum süreçlerini kavramsallaştırmak oldukça güçtür. Hizmetlerin çeşitlilik göstermesi de üzerinde anlaşılan tek bir tanımlama yapmayı mümkün kılmamaktadır (Altunışık, 2015: 16).

### **1.1.2. Hizmetin Özellikleri**

Hizmetler; dokunulamaz, türdeş değildir, bir süreçtir, stoklanamaz. Hizmetlerde; üretim ve tüketim eş zamanlı süreçlerdir (Altunışık, 2015: 42-43).

Sayım ve Aydın' a göre, Hizmetin kendine özgü yapısı vardır ve aşağıdaki gibidir (Aydın ve Sayım, 2011: 246 ): Hizmetler;

- İstisnalar dışında fiziksel ürünler anlamında **ölçülemezler**: Dolayısıyla, hizmet

dinamiktir, statik değildir.

- **Stoklanamaz:** Hizmet sunulduğu anda tüketilir.
- **İncelenemez:** Bazı sonuçlara hizmetlerin gözlenmesi sonucunda ulaşılabilir.
- Sunulmadan **kalite değerlendirilemez:** Müşteri hizmetin tatmin edici olup olmadığı hakkında sonuca ulaşmak için en az bir kez satın almalıdır.
- **Yaşam süresi yoktur:** Sadece oluşturulup sunulması süresi mevcuttur.
- **Zaman boyutu vardır:** Belli saatte başlar ve belli bir saatte biter. Dolayısıyla zamanla ilgili faaliyetler dizisidir.
- **Nesne değil, performanstır:** İnsan davranışıyla yönlendirilir.
- **Talebe göre sunulurlar:** Söz konusu iki türlü taleptir; sürekli talep – bunlara; (elektrik, su, doğalgaz vb. ) ve programlanmış talep (doktor muayenesi gibi, perakende sunulan hizmetler vb. )

Sevimli'ye (2006: 5-6) göre, hizmetin özellikleri şu şekildedir:

- **Soyutluk (veya Dayanaksızlık)** – Hizmetin herhangi bir duyu organı ile hiss edilememesi, herhangi bir ölçü birimiyle de ifade edilememesidir.
- **Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim** – Mallar önce üretilir ve daha sonra tüketime sunulur. Dolayısıyla tüketim ve üretim süreci birbirinden ayrıdır ve bu nedenle hizmeti sunanla hizmeti alan sadece malı satın alırken karşı karşıya gelirler. Bu sebeple hizmet alan üretimi çoğu zaman göremez. Hizmetler mallardan farklı olarak üretildiği an tüketilir.
- **Heterojenlik ( Değişkenlik )** – Hizmetlerin içeriği hizmeti sunana, hizmeti alana ve zamana göre değişebilir.
- **Değişken Talep** – Hizmetlere olan talep göreceli olarak belirsiz ve değişkendir.
- **Emek - ve İlişki – Yoğunluk** - Hizmette performans, kalite personele bağlıdır. Tam bir hizmet sunmak için eğitim, bilgi ve deneyim önemli unsurlardır.

Sonuç olarak, yukarıdakilere istinaden, günümüz bilgi ekonomisinde mallar en çok somut özellikleri ile öne çıkmaktayken, mallardan farklı olarak hizmetler en çok soyut özellikleriyle ağırlık basmaktadır. Ancak, birçok ürünün aynı anda hem somut hem de

soyut özellikler taşıdığını göz ardı etmeden, hizmetlerin soyut özelliklerinden dolayı değerlendirilmesi ve araştırılmasının daha zor olduğu açıktır. Hizmetlerin soyut olması, üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleştirilmesi, müşterilerin hizmeti satın almadan önce onun fiziksel özelliklerini test edememesi hizmet kalitesini ölçülmesini oldukça zorlaştırmaktadır. Müşterilerin hizmeti satın almasından sonraki aşamada bile hizmet kalitesini değerlendirmesi zor bir olaydır. Dolayısıyla, hizmetlerin heterojenlik özellikleri olduğu göz önde bulunduracak olursak eğer, kişiden kişiye değişen kalite algılamaya sebebiyle hizmet kalitesinin kontrolü ve iyileştirilmesi oldukça zordur. Bundan dolayı hizmet kalitesini iyileştirmek amacıyla iyi bir personel seçimi, kaliteli eğitim verilmesi oldukça önem taşımaktadır. Bunların yapılması takdirinde kaliteyi nispeten standartlaştırmak mümkün olabilir. Sonuç olarak hizmetle malların farkını aşağıdaki gibi derleyebiliriz:

Hizmetler soyut ise, mallar somuttur. Hizmetler eşdeğerli değildir (heterojen), mallar ise eşdeğerlidir (homojen). Hizmetler alıcı-satıcı karşılıklı etkileşimde üretildiği halde mallar fabrikada üretilmektedir. Hizmetlerde üretim ve tüketim aynı anda; mallarda ise birbirinden ayrılır ve farklı zamanlarda olur. Hizmetler stoklanmadığı halde mallar stoklanabilir özelliktedirler.

### **1.1.3. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalite Boyutları**

Günümüzde kalite ve hizmet kavramları artık birbirinden ayrılmaz kavramlardır. Hizmet kalitesi müşterilerin beklentilerini rakiplerinden daha iyi şekilde karşılamak ve onların tekrar sizi tercih etmesini temin etmektir. Hizmet kalitesi; servis potansiyeli (çalışanın bilgi ve becerisi ), hizmet süreci (sunulan hizmetin hızı ), ve hizmetin sonucu ( müşterinin beklenti ve isteklerini yerine getirme becerisi ) ile ilgilidir.

Kalite kavramı, günümüzde oldukça fazla yeri olan kavramlardan biridir. Küreselleşme devletin küçültülmesine sebep olurken, yönetimdeki yeni anlayış ve yaklaşımlar, vatandaşların devletten beklentilerini de ciddi ölçüde arttırmış ve değiştirmiştir (İnce ve Şahin, 2011: 6). Kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenmiş standartlara uygun olarak ihtiyaçları karşılama yeteneğine bağlı özelliklerinin toplamıdır. Hizmet işletmelerin müşterilerinin zihninde olumlu iz bırakması, yoğun rekabette faaliyetlerini devam ettirebilmesi sadece yüksek hizmet kalitesi ile mümkün olabilmektedir. Bu amaçla hizmet performansının ve kalitesinin sürekli olarak işletmeler tarafından

değerlendirilmesi ve ölçülmesi gerekmektedir (Yücel 2013: 83).

Kalite tanımını Amerika Kalite Kontrol Derneği (ASQC), ‘hizmetin, malın belirli bir talebi karşılayabilme becerilerini ortaya çıkaran özellikler şeklinde tanımlanmaktadır. P. Kotler kaliteyi, ürünün müşteriler tarafından beklenen talebi karşılayabilme yeteneğine sahip nitelikler toplamı olarak tanımlamaktadır (Tutar, 2013: 36-37). Bir kalite uzmanı olan W. Edwards Deming kaliteyi, bir ürün ya da sunulan hizmetin müşteri ihtiyaçlarını ne kadar iyi karşıladığında görmektedir. Sonuçta kalite, hizmetin veya ürünün belirli gereksinimleri karşılayabilme yeteneği ile kendine özgü özelliklerin toplamıdır şeklinde tarif edilebilir (Şimşek ve Öge, 2014: 10). Kalite, genel olarak, müşteri ihtiyaç ve isteklerine uygunluk derecesidir. Genel anlamda, hizmet kalitesi hizmet alanların sunulan hizmetten beledikleri performansla algıladıkları performans arasında olan fark gibi tanımlanmaktadır (Altunışık, 2015: 60). Alp Esin’e göre (2002) ise hizmet kalitesi denildiğinde, hizmet alanın hizmeti aldıktan sonra, söz konusu hizmetin onda yarattığı duygu olup, almış olduğu hizmetten ne düzeyde tatmin olduğudur. Dolayısıyla, bu kavram; alıcının beklentileri, hizmetin söz konusu beklentileri karşılamak için olması gereken özelliklere sahip olma derecesidir; şeklinde ifade edilebilir (Çiçek ve Doğan, 2009: 203). Hizmet kalitesi modeli olan, algılanan hizmet kalitesine göre, sunulan hizmetin kalitesi, hizmet alanın beklentileriyle, hizmetle ilgili gerçek deneyimlerini karşılaştırmasının bir sonucu şeklinde algılanır. Dolayısıyla, algılanan kalitenin yüksek olması için söz konusu deneyimler beklentilerin üstünde olmalı, tam tersi olursa, algılanan kalite düşük olacaktır. Deneyimler ise, teknik kalite ve fonksiyonel kaliteden oluşmaktadır. Teknik kalite müşterilere hizmet verildiği anda onların ne aldıklarını, fonksiyonel kalite ise hizmetin müşteriye nasıl verildiğini ifade eder (Altunışık, 2015: 68). Hizmet kalitesi, hizmet sunanlarla hizmet alanlar arasındaki etkileşim ile ilgilenmektedir (Hernon ve Nitech, 2001: 692).

Hizmet sektöründe rekabetin sağlanması için bir işletmenin müşteri memnuniyetini sağlaması gereklidir. Müşterilerin memnun kalması için algılanan kalite beklenen kaliteden yüksek olmalıdır. Ama her müşterinin istek ve beklentileri birbirinden doğal olarak farklıdır. Bu yüzden müşteri memnuniyetinin ölçülmesi hizmet kalitesinin soyut olması nedeniyle daha zordur. Her bir işletme için müşteri gereksinimlerini bilmek çok



önemli bir aşamadır. Kalite beklentisi tüketiciden tüketiciye değiştiği için müşteri davranışı da ona göre değişir.

Hizmet kalitesi ölçümü sonucu olarak 3 durum ortaya çıkmaktadır;

- Beklenen kalite Algılanan kaliteden büyükse, bu ‘düşük kalite’
- Beklenen kalite Algılanan kaliteden küçükse, bu ‘yüksek kalite’
- Beklenen kalite Algılanan kaliteye eşitse, bu ‘doğru kalite’

şeklinde özetlenebilir.

*Yüksek kalite durumu:* Hizmet alanın sunulan hizmeti algılamasının yüksek ama beklentilerinin düşük olduğu anda karşımıza çıkmaktadır. Bu durum arzu edilen bir durumdur, ama müşterinin bir daha geldiğinde bu kaliteden daha yüksek düzeyde kalite bekleyecektir.

*Doğru kalite durumu:* Hizmet alanların beklentilerinin tam anlamıyla karşılandığı zamandır. Burada en önemli husus; eşitlik ve yüksek beklentilerle yüksek algılamayı dönüşüme çevirmede sürekliliğin sağlanmasıdır. Dolayısıyla süreklilik sağlanmadığı taktirde, düşük kalite durumu ortaya çıkacak ve bu da müşteri memnuniyetsizliğine sebep olacaktır.

*Düşük kalite durumu:* Hizmet alanların beklentilerinin karşılanamaması veya algılamalarının düşük olması durumudur. Söz konusu durum müşteri memnuniyetsizliğine yol açar (Yılmaz, Çelik ve Depren, 2007: 237).

Kullanıcı memnuniyeti ile algılanan hizmet kalitesi birbirilerini tamamlayan kavramlardır. Hizmet verenler tarafından kullanıcıların beklentilerinin karşılanması müşteri memnuniyetini oluşturur. Söz konusu etkileşim ile oluşan memnuniyet sonucunda kullanıcının hizmetten tekrar yararlanmak için geri geleceği söylenebilir. Dolayısıyla, bu durum sunulan hizmetin sürekliliğini sağlamak açısından çok önemlidir (Soydal, 2008: 25). Hizmet kalitesi yazınında beklentiler denildiğinde ise hizmet alanların hizmete ilişkin arzu ve isteklerini ifade etmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry: 1988).

Hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin yaklaşımlar aşağıdaki gibidir (Dalgıç, 2013: 19):

Saser, Olsen ve Wyckof’un önerdiği hizmet kalitesi boyutlarında;

- Üretim zamanı kullanılan malzemelerin niteliği
- Hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer
- Araç gereç gibi teknik imkánlar
- Hizmeti sunan kişilerin davranış ve tutumları

Lehtinen'in önerdiği 3 boyutlu yaklaşıma göre;

- Fiziksel kalite
- Etkileşim kalitesi
- şirket kalitesi

2 boyutlu yaklaşıma göre ise;

- Süreç kalitesi
- Çıktı kalitesi

Grönroos'a göre hizmet kalitesi boyutları;

Fonksiyonel kalite, teknik kalite ve kurum imajı olarak 3 boyutludur.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'e göre isehizmet kalitesi 10 boyutludur:

1. Güvenirlilik
2. Yetenek
3. Heveslilik
4. Nezaket
5. Ulaşabilirlik
6. İnanırlılık
7. İletişim
8. Güvenirlik
9. Müşteriyi anlayabilmek
10. Maddi değerler

#### **1.1.4. Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi**

Hizmet kalitesi vatandaş memnuniyeti için en önemli faktörlerden biridir. Vatandaş memnuniyetini sağlamak için hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesi yolunda adımlar atılmalıdır. Hizmet kalitesini iyileştirme yolunda atılan adımlar ve gösterilen çabalar ile her zaman müşterilerin beklentilerinin bir üstü hizmet göstermek gereklidir. Vatandaşın

beklediği davranışların daha da iyisini sergilemek gereklidir. Gösterdiğimiz hizmet zamanı, müşteriye karşı ilgimiz, saygımız, nezaket ve dürüstlüğümüz ile onu şaşırtmalıyız. Sergilediğimiz nezaket, anlayış ve ilgimiz müşteri memnuniyetini artırır. Müşterilere her zaman adil davranılmalı, onlar arasında ayırım yapılmamalıdır.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY)'nin kamu kuruluşlarındaki uygulamalarında kamu personeli ya da kurumun farklı aşamalarındaki hizmet birimleri iç müşteri konumundadırlar. Dolayısıyla her birey veya hizmet birimi kendisinden sonraki aşamanın müşterisi gibi düşünmeli ve yaptığı işi müşteri tatminini göz önünde bulundurarak durmadan iyileştirme yolunda çalışmalıdır. Diğer taraftan hizmet bekleyen vatandaş dış müşteridir. Vatandaşın tatmininin ve taleplerinin takip edilmesi ve hizmet kalitesinin sürekli bir iyileşmeye tabi tutulması önemlidir. Bu sebeple TKY kamu sektöründe de, hizmet süreçlerinin ve elde edilen sonuçların iyileştirilmesi için bir yönetimin stratejisidir (Aktan, 1998: 84, Akt. Güreler, 2011: 63).

Küreselleşen dünyada gümrük duvarlarının kalkması ve hızla gelişen dünya ekonomisinde rakiplerin sayısı gittikçe artmaktadır. Müşterilerin seçenekleri çoğaldıkça hizmet sunanların hatalarına karşı hoş görüleri azalmaya başlamıştır. Bu da beraberinde müşteri memnuniyetini ve müşteri beklentilerinin çok daha iyisini yapma gereksinimini ortaya çıkarmaktadır. Müşterilerin bu beklentileri ve çevre koşulları, ister istemez Hizmet Kalitesini Sürekli İyileştirme veya TKY felsefesine göre çalışmayı gerektirmektedir. Yönetimin söz konusu olduğu tüm organizasyonlarda, hizmet veren tüm kuruluşlarda, örgütlerde TKY felsefesi geçerli ve gereklidir.

Hizmet alanın kalite ihtiyaçlarını belirlemek, buna göre hatasız sonuç elde etmekle müşteri memnuniyetini sağlamak ve kaliteyi geliştirmek için çabalarda bulunmak TKY'nin temel amacıdır. Kaliteli ürün ve hizmet sağlanmasını birkaç kişiden beklemeyip, sistemdeki herkesle paylaşmak TKY'nin en önemli özelliklerinden biridir (Gümüšoğlu, Pınar, Akan ve Akbaba, 2007: 102).

Toplam Kalite Yönetimi, ilk defa Henry Ford tarafından kullanılmış ve 1926'da yayımladığı 'Hayatım ve İşim' (My Life and Work) adlı kitabında yeni bir yönetim biçimi olarak tanımlamıştır. Ancak o sıralarda bu yönetim biçimi rağbet görmemiş, sadece Japonlar tarafından benimsenmeye başlamıştır. Toplam Kalite Yönetimi kısaca TKY; kalite gereksinimleri olan iş, insan, ürün (hizmet) ve tüm çalışanların katkıları ile

hizmet alanların beklentilerini karşılayabilmektir. Dolayısıyla tüm çalışanlar bu süreçte kaliteye dâhil edilmektedir.

TKY, sistemli, kapsamlı ve müşteri (vatandaş) odaklı yönetim, strateji ve taktiklerin tamamıdır. Dolayısıyla TKY sadece salt bir örgütsel iç etkinlik değildir. Aynı zamanda geniş kapsamlı olarak üretim sürecini ve üretimden sonraki aşamayı birlikte ele alan müşteri odaklı bir yönetim yaklaşımıdır. TKY bir kurum ya da işletmenin üretim, planlama, satış ve satış sonrası hizmetler gibi tüm üretim ve yönetim süreçlerinde stratejik ve işlevsel olarak müşteri tatminini maksimum seviyeye getirmeyi ve müşteri sadakatini amaçlayan bütüncül yönetim biçimi olarak görülmektedir (Erkılıç, 2007: 52).

Şahin ve Şen'in (2017: 1177-1184) '*hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi*' adlı çalışmasında SERVQUAL ölçek kullanılarak hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisini incelenmiştir. Çalışmada müşteriler tüm hizmet kalitesi boyutlarında işletmenin sunduğu hizmetleri yüksek düzeyde kaliteli algılamaktadırlar. Bu algı sonucunda müşteri memnuniyeti de yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Kalite algısı ile memnuniyet arasında ilişkiler korelasyon ve regresyon analizi aracılığıyla incelenmiş ve tüm hizmet kalite boyutları ile müşteri memnuniyeti arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir (Şahin ve Şen, 2017: 1177-1184).

## **1.2. Kamu Hizmetlerinde Müşteri/Vatandaş Odaklı Yaklaşım Çerçevesinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti**

Yaşanılan siyasi, mali ve ekonomik koşullar kamu hizmetlerini de sürekli etkilemektedir. Ancak bu koşullarda bile ihtiyaçların karşılanmasında devlet, değişen boyutlarda her zaman görev üstlenmektedir (Akdoğan, 2003: 37). Küreselleşen dünyada her toplumda vatandaşların ihtiyaç duyduğu kamu hizmetlerini etkin ve kaliteli bir şekilde karşılamak kamunun en önemli görevlerindedir. Bu bağlamda bu görevi gerektiği gibi üstlenmek için bütün dünyada yeni dönüşüm ve değişimler gerçekleşmektedir. Gerçekleşen dönüşüm ve değişimler sonucunda bütün dünyada geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini yeni kamu yönetimi anlayışına vermektedir (Sezer, 2008: 148).

Kamu hizmetlerinde artık müşteri odaklı yaklaşım kavramı kullanılmakta vatandaşlara müşteri gibi davranılmaktadır. Ancak bu durumun kamu yönetiminde her zaman geçerli olmadığı da vurgulanmaktadır. Çünkü müşteri herhangi bir işletmenin ürettiği hizmetten

yararlanmakta veya ürünü satın alıp almamak konusunda özgürdür, ama vatandaşların bazı kamu kurumlarının sunduğu hizmetleri başka yerden temin etme gibi imkanlarının olmadığı göz önünde bulundurularak kamu hizmetlerinde, müşteri kavramı yerine vatandaş kavramının kullanılması gerektiği iddia edilmektedir (Dalbay, 1999:102. Akt. Sezer, 2008: 148).

Ama bu bakış açısı algılama tarzına göre farklı değerlendirilebilir. İlk bakışta kamu yönetiminde müşteri/vatandaş odaklılık ilginç gelebilmektedir. Çünkü müşteri kavramını her zaman özel işletmeler kullanmaktadır. Ancak, yeni kamu yönetiminde kamu kurumlarını da hizmet işletmesi gibi düşünebiliriz. Dolayısıyla, müşteri kavramının artık kamu yönetimi için de geçerli olduğunu görebiliriz (Çukurçayır, 2002: 164. Akt. Sezer, 2008: 148).

Artık günümüzde kamu hizmetlerinin kamu kurumlarından özel kesimler tarafından da sunulduğu görülmektedir. Ancak bu özel kesimler tarafından sunulan hizmetler kamu tarafından denetim ve gözetimi altında gerçekleşmektedir. Bu da vatandaşlara müşteri gibi davranmanın, kaliteli hizmet sunmanın önemli olduğunu göstermektedir. Kamu hizmetlerinde müşteri/vatandaş odaklı anlayışın benimsenmesinin başka bir sebebi günümüzde devlet ile vatandaşın karşılıklı ilişkilerinin bilgi çağının ve bilgi teknolojilerinin gerektirdiği şekilde olmasıdır. Bilgi çağının gerektirdikleri, vatandaşların kaliteli hizmet talepleri, kamu hizmeti alanların karar alma sürecinin içinde bulunma istekleri, yönetimde açıklık, iletişim ve bilgi teknolojilerinin kamu yönetiminde yaygın kullanılması gibi gelişmeler, kamunun müşteri odaklı yaklaşımı benimsemeye zorlamaktadır.

### **1.2.1. Kamu Hizmeti Kavramı ve Kamu Hizmetlerinin Niteliği**

Her bir ekonomik sistemin düzenli gelişimi ve hayatta kalması için Kamu belirleyici faktördür. Kamu hizmetleri çok yönlü sistem olmakla vatandaşlarla toplumda var olan farklı kurumlar arasındaki bir dizi ilişkiyi yansıtmaktadır. Kamu hizmetleri vatandaş odaklı çalıştığı için özel sektörlerin verdiği hizmetlerden farklı amaçlara sahiptir. Kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyeti ile beraber kamu yararı düşünülürken, özel sektörlerde vatandaş memnuniyeti ile aynı zamanda kar hedeflenmektedir. Ayrıca özel sektör belli bir kısım müşteri odaklı, belli bir mal üretilmesi ve sunulması ile rekabet ortamında faaliyet gösterirken, kamu hizmetleri tüm vatandaşlara her türlü hizmet

vermekle yükümlüdür. Klasik devlet yönetiminde vatandaş devlet için amaçlanırken, artık günümüzde devlet vatandaş için mantığı yürütülmek zorundadır.

Sunulan hizmetin kamu hizmeti kabul edilebilmesi için hizmetin kamuya yararlı, kamuya yöneltilmiş olması ve kamu kuruluşları tarafından ya da özel kesimler tarafından ilgili kamu kuruluşunun sıkı denetimi ve gözetimi altında yürütülmesi gerekmektedir (Bozkurt ve Ergun, 2008: 128-129). Kamu Hizmeti, devlet ve kamu tüzel kişileri veya onların gözetimi altında özel kesimler tarafından halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretilen hizmetleri anlatır (Eryılmaz, 2015; 10). Göküş'e göre, kamu hizmeti kamuya yararlı olacak şekilde bir kamu kuruluşunun ya kendisi tarafından ya da kamunun yakın sıkı denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetler bütünüdür (Göküş, 2010: 195-196). Kamu hizmeti devletin varoluş nedenidir. Kamu hizmeti idarenin yapmakla sorumlu olduğu faaliyetlerdir. Kamu hizmeti bu idari faaliyetlerin etrafında cereyan etmektedir (Girilti ve Akgüner, 1987: 27). Modern insan yaşamının ayrılmaz bir parçası haline gelen kamu hizmetleri vatandaşların günlük hayatlarını etkilemeye başlamıştır. Kamu hizmeti tanımına ilişkin tam olarak görüş birliğinin olduğu söylenemez (Göküş, 2010: 195). İlgili kamu kurumları tarafından kamu yararına faaliyetlerin devlet kurumu ya da devletin sıkı denetimiyle özel kesim tarafından yürütülen faaliyetler kamu hizmetidir. Bu tanım kamu hizmetinin maddi, şekli ve organik unsurlarını kapsamaktadır.

- Kamu hizmeti şekli açıdan; belli bir hukuki rejimi ifade eder. Dolayısıyla bir faaliyetin kamu hizmeti olabilmesi için kamusal yönetim usul ve hukuklarına aykırı olmaması gerekmektedir
- Maddi açıdan kamu hizmeti; yürütülen tüm faaliyetlerin kamu yararını dikkate alarak yapılmasıdır.
- Organik açıdan kamu hizmeti; bir kamu tüzel kişisi tarafından veya herhangi bir özel hukuk kişisi tarafından yürütülen faaliyettir. Ama özel hukuk kişisi tarafından yürütülen faaliyet kamunun gözetimi altında gerçekleşmektedir (Gözler, 2007:509; Günday, 1997: 223).

Küreselleşme sürecinde toplum ihtiyaçlarının karşılanması için devletin sunmuş olduğu kamu hizmetlerinin ister milli ekonomide hizmet sunumunun gerçekleştirildiği ekonomik kesim, isterse de niteliği değişime uğramış sayılır.

Böylece bugüne kadar daha çok kamu yetkilileri tarafından sunulan hizmetlerin artık bir kısmı piyasa ekonomisi ile beraber ortak bir şekilde sunulmaya başlanmıştır (Ener ve Demircan, 2008: 58).

### **1.2.2. Kamu Hizmetlerinde Müşteri/Vatandaş Odaklı Yaklaşım**

Son yıllarda siyasi, iktisadi ve sosyal yapıdaki değişimler kamu hizmeti ve kamu sektörünü de değişime zorlamaktadır. Vatandaşların kamu alanından da beklentileri giderek artmaktadır. Özel sektör gibi daha iyi, etkin, verimli, hızlı ve kolay erişebilir hizmet, kamu hizmetlerinden de beklenmektedir. Kamunun bu beklentilere kayıtsız kalması mümkünsüz hale gelmektedir. Bu değişimler sonucunda ortaya çıkan anlayış, vatandaş odaklı kamu hizmetidir (Uysal Şahin, 2014: 35-36).

Vatandaş/müşteri odaklı kamu hizmeti yaklaşımı, kamu hizmetlerinin denetim, sunum ve tasarımının her aşamasında vatandaşların beklentileri ve isteklerini dikkate alan, bazı özel sektör araçlarıyla bunları daha kolay, şeffaf ve kaliteli ve erişebilir hale getirerek, vatandaşları bu süreçlere dahil eden, vatandaşların memnuniyetlerini esas sayarak kamu yararını gözetmeye devam eden hizmet kavramını ifade etmektedir (Uysal Şahin, 2014: 113).

Artık günümüzde, seçimlerde sadece oyunu kullanarak, vergisini vererek ve askerliğini yaparak zorunlu hizmetleri yerine getiren vatandaşlık anlayışı yerini tüm karar alma süreçlerinin içinde yer alan, ülkelerinin gelişmesinde bizzat rol alan, daha çok ve daha iyisini üretmeği isteyen vatandaşlık anlayışına vermektedir. Ancak, kamu sektöründeki müşteri kavramı ile özel kesimdeki müşteri kavramı arasında farklılıklar bulunmaktadır. Özel sektörde müşterilere verilen hizmetlerde kar amaçlanmaktadır. Kamu sektöründe ise kar değil, kamu yararı düşünülmektedir. Günümüzde artık kamu denetimi ve gözetimi altında özel kesimlerin de hizmet sunması, kamunun vatandaşları müşteri gibi görmesi, kamu hizmetlerinde kalitenin sağlanmasını ve müşteri/vatandaş odaklı bir yaklaşımın benimsenmesini ortaya çıkarmaktadır.

Dünyada, özellikle Batı ülkelerinde 'Yeni Kamu Hizmeti' kavramını benimsenmektedir. Kamu hizmetleriyle ilgili yeni uygulama ve yöntemler ortaya çıkmaktadır. Bunlar (Denhardt ve Denhardt, 2000: 554-556. Akt. Sezer, 2008: 153);

- Hizmetlerde yönlendirme. Yeni kamu yönetiminde, memur vatandaşları sıkı şekilde sorgulamayı bırakıp ortak çıkarları paylaşmak adına onlara yardımcı

olmaktadır. Bu yeni yaklaşımda kamu hizmeti sunan görevli vatandaşa sadece 'evet' veya 'hayır' şeklinde kısa cevap vermekten uzaklaşmaktadır.

- Temel amaç kamusal çıkardır. Kamu yöneticileri, ortak çıkarların oluşturulması ve sorumlulukların paylaşılması fikrinin gelişmesine bütüncül katkıda bulunmalıdır.
- Demokratik davranma ve stratejik düşünme. Program ve politikalar, kamu ihtiyaçlarının giderilmesindeki kamu gereksinimleri, işbirliği ve ortak çabalarla daha kolay elde edilebilir.
- Hizmet vatandaşlaradır, müşterilere değil. Kamu çalışanı sadece vatandaşların taleplerine cevap vermekle kalmayıp, vatandaşlar arasında güven ve işbirliğini güçlendirmeye çalışır.
- Sorumluluk basit bir olgu değil. Kamu çalışanları sorumluluklara, özel sektör çalışanlarından daha çok dikkat etmeli; aynı zamanda müşteri çıkarlarında, profesyonel standartlarda, politik kurallarda, yasalara uygunluğu koruyup kollamalıdır.

### **1.2.3. Kamuda Hizmet Kalitesi**

Kaliteli kamu hizmeti, toplumun en önde gelen beklentilerindedir. Kamu alanının da özel alanın başarılı uygulamalarındaki gibi kaliteli hizmet vermesi beklenmektedir. Kamu sektörü de özel sektörün sergilediği maliyet ve kalite standartlarını tutturmak zorundadır. Dolayısıyla tüm kurumların değerlendirildikleri standartlar mevcuttur. Kamu kuruluşlarının söz konusu standartlara ulaşması gerekmektedir (Sezer, 2008: 150).

Hizmet kalitesi yukarıda bahsettiğimiz gibi özel sektör için önem taşıdığı gibi kamu sektörü için de önem arz etmektedir. Kamuda hizmet kalitesi özel sektördeki hizmet kalitesinden biraz daha farklılık göstermekte ve en esası daha da çok önem taşımaktadır.

Çünkü kamuda sunulan hizmetin amacı; tüm vatandaşları kapsayarak ve kar etmeyi hedeflemeden, "kamu yararı" perspektifinden vatandaşa hizmet sunarak üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmesidir. Geçmişten günümüze kadar kamunun sunduğu hizmetlerin özel sektörün gerisinde kalarak zaman zaman düşük kalitede olduğu doğrudur. Kamu hizmetlerinin kaliteli hale getirilmesi için; hizmet sunumunda vatandaş (müşteri) odaklı yaklaşım ya da yeni kamu yönetimi yaklaşımı benimsenmiş, kabul



edilen yeni kanunlar ile veya mevcut kanunlarda yapılan değişiklikler ile ve teknolojik gelişmelere, çağa ayak uydurma sayesinde kamuda hizmet kalitesini artırma ve daha da iyileştirme çabaları devam etmektedir.

#### **1.2.4. Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti**

Üretim ve tüketimin mevcut olduğu ölkelerde en önemli unsur bu hizmetlerden faydalananlardır ve hizmet sunanların temel amacı hizmeti alanların memnuniyetini sağlamak olmalıdır (Alptürker, 2010: 51). Yüksek kaliteli ama yüksek fiyatlı bir hizmet müşteri memnuniyeti sağlamayabilir. Benzer şekilde, ucuz bir hizmet olup, fakat düşük kalite olursa, bu hizmet müşterileri daha çok tatmin edebilir (Tütüncü, 2013: 124-143). Hızla gelişen ve küreselleşen dünyada vatandaşların kendi ölkelerinde mevcut olan kamu kurum ve kuruluşlarının bu gelişime ayak uydurmaları yönünde mevcut olan beklentileri ölkede mevcut kamu hizmetlerinin kaliteli olmasını gerektirmektedir. Vatandaş memnuniyetinin sağlanması, sunulan hizmetin kalitesiyle doğrudan ilişkilidir ( Torlak, 1999: 11). Kamu hizmetlerini değerlendiren vatandaşlardır. Her vatandaşın gelir durumu, eğitim durumu sosyal düzeyi kişiden kişiye değiştii için bu memnuniyet düzeyi her vatandaş için farklılık gösterebilir. Hoffman ve Douglas'a göre, müşteri memnuniyeti müşteri beklentileri ile müşteri algılar arasındaki farktır (Hoffman ve Douglas, 1997: 26, Akt. Demireli ve Bayraktar, 2014: 923). Sezer'e göre ise, modern toplumda vatandaşların kamu kuruluşlarından beklentileri her geçen gün sayıca artmakta ve çeşitlenmektedir. Günümüzde bu kuruluşların vatandaş memnuniyetini sağlanması için sunduğu hizmetlerin hem hızlı hem de kaliteli olması gerekmektedir. Çünkü eskisi gibi sadece hizmet sunmak yeterli olmamaktadır. Bu kurumların vatandaş memnuniyeti, hızlı ve kaliteli hizmet sunumuna dikkat etmeleri gerekmektedir (Sezer, 2008: 153). Söz konusu sunulan hizmetlerde müşteri/vatandaş odaklılık ve kalite, vatandaş memnuniyetine ve kaliteye önem veren yeni kamu yönetimi kavramının da en önemli temellerindendir. YKY anlayışı; yeni teknikler sergilemekle beraber, yeni bir değerler zincirini, özellikle özel kuruluşların değerlerini büyük ölçüde ortaya koymaktadır. Bu yönetim anlayışı 3 yaklaşımı içermektedir (Denhardt ve Denhardt, 2000: 550, Akt. Sezer, 2008: 150):

- Demokratik vatandaşlık
- Topluluk ve sivil toplum modelinin benimsemesi

- Örgütsel hümanizm

Kamu hizmetlerinin özel sektörün sunduğu hizmetlerden farkı kar amaçlı olmamasıdır. Ancak, son zamanlarda bazı kamu hizmetlerinin kamunun gözetim ve denetimiyle özel sektörler tarafından sunulması yaygınlaşmaktadır. Bu sebepten dolayı kamu içinde vatandaşların müşteri gibi kabul görülmesi kamu hizmetinin genel mantığına haykırı durum değildir (Sezer, 2008: 153).

Günümüzde artık kamu hizmetlerinin daha hızlı şekilde sunulması ve özel sektör gibi müşteri odaklı bir yaklaşımın ortaya çıkması yeni kamu yönetimi anlayışı gibi kabul edilebilir. Müşteri/Vatandaş odaklı kamu yönetiminin oluşturulmasında temel unsurlar aşağıdaki gibidir (Saygılıoğlu ve Arı, 2003: 148-149).

- Kolay erişebilirlik
- Talepleri karşılayabilecek bir kamu hizmeti için geçen bekleme süresi
- Kamu birimlerinin ve kamusal hizmetlerin ikame esnekliği
- Bilişim teknolojileri aracılığıyla sunulan hizmetler veya elektronik erişim

Özel sektöre yaptırılmasında amaç ise müşteri kısmında olan vatandaşın memnuniyetini sağlamaktır. Kamu hizmetlerinde kaliteyi etkileyen parasal değerlerin, kar amacının olmaması müşteri memnuniyetini, verimliliği sağlamak için kamu çalışanları ile müşteri arasında karşılıklı iletişimi geliştirmek, müşteri/vatandaş memnuniyetini sağlamak, girdi – çıktılarının parasal değerlerinin tespit edilip belirlemek kolay değildir. Özel sektörde memnuniyet düzeyi ne kadar yüksek olursa bu sektöre parasal değer olarak geri dönecektir. Kamu sektörü ise verimli, ucuz ve kaliteli hizmet sunmakla yükümlüdür. Çünkü Kamu bütün vatandaşları göz önünde bulundurmak zorundadır. Örneğin eğitim sektörünü ele alırsak, devlet üniversitelerinde vatandaşların her biri yararlanabilecek kadar maliyeti ucuz eğitim imkânları sunulmakta iken, özel üniversitelerde eğitim ücretleri daha yüksektir. Özel sektörlerde kar amaçlı olduğu için kalite daha yüksek olmak zorundadır. Diğer yandan, kamu bazı sektörlerde tekel konumundadır. Örneğin, savunma hizmeti veren ve rakibi olmayan Bakanlık tekel konumundadır. Bu hizmetten yararlanan vatandaşın memnun kalmadığı takdirde bu hizmeti başka kurumdan karşılama imkânı mevcut değildir. Kamu hizmetlerinin kaliteli olması için kamu yararı ve vatandaş memnuniyeti anlayışının geliştirilmesi gerekmektedir. Bu gelişme

sayesinde vatandaşın devlete saygısı, sevgisi ve güveni artacaktır. Sonuç olarak, kamunun sunduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyetini; devlete saygı ve güveni, özel sektörün müşteri kavramının dar kalıbı içine sığdıramayız. Kamu yararını özel sektörün sunduğu hizmetlerden elde ettiği parasal değerlere (karlılığa) indirgeyemeyiz.

### **1.2.5. E-Devlet Hizmeti**

Günümüzde dünya çok hızla değişmekte, durmadan gelişmektedir. Küreselleşme sebebiyle tüm dünyada sınırlar ortadan kalkmaya devam etmektedir. Bundan dolayı bu gelişen dünyada mevcut olan ülkeler bu değişime ayak uydurmak zorunda ve yapılarını değiştirmekle gelişmeye devam etmelidirler. Devletlerin uluslararası rekabeti sağlamada, gerekse de kamu hizmetlerini sunmada verimliliği arttırmak için gelişen teknolojiye, bilişim teknolojilerin kullanılmasına ihtiyaç durumu, zorunlu hale gelmiştir. Bunun sonucu olarak devletler eski düzenden kurtulup, elektronik devlet anlayışına geçmiş bulunmaktadır. E-devlet için birçok farklı tanımlar mevcuttur; devletin vatandaşlarına vatandaşların da devlete karşı yükümlü olduğu hizmet ve görevlerinin karşılıklı olarak bilişim teknolojileri aracılığıyla elektronik ortamlarda güvenli ve kesintisiz yürütülmesidir (Arifoğlu, Kömes, Yazıcı, Akgül ve Ayvalı, 2002, Akt. Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 220). E-devlet kavramını sadece bilgi teknolojilerini kullanımı ile kısıtlamak yanlıştır. E-devlet, aynı zamanda içsel ve dışsal ilişkileri sürekli yenilenen hizmet dağılımını, vatandaşın denetleme ve yönetim süreçlerine etkin olarak katılımını ifade etmektedir (Roy, 2006:Akt. Erdem, 2000: 735).

Elektronik devlet uygulamaları kamu yönetimi ve vatandaşa sunulan kamu hizmetlerinin verimliliğinin artırılması açısından önemlidir. Dünyanın çok hızlı değişim süreci, bilişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, devletlerin vatandaşlarına sunmakla yükümlü oldukları hizmetlerinde değiştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Küreselleşme sonucunda yeni bir kamu yönetimi anlayışı, yeni bir hizmet kavramı ortaya çıkmıştır. Söz konusu değişim vatandaşlarında haliyle devletlerden beklentilerinin artmasına, sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılmasına neden olmuştur. Artan beklentiler sonucunda devlet vatandaşlarına en üst seviyede hizmet vermekle memnuniyeti artırmak için kamu hizmetlerinin sunumunda farklı yöntem ve yollar bulmak zorunluluğuyla karşı karşıyadır. Günümüzün bilgi çağında devletin bulunması gerektiği söz konusu olan farklı yollar ve yöntemlerin içinde en önemli yeri kamu

hizmetlerinin sunumunda bilişim teknolojilerini kullanmaya ilişkin olan kısımdır. Bilgi teknolojilerinin kullanılması, internet aracılığıyla bilgisayar destekli hizmetlerin verilmesi gibide tarif edilebilir. Kısacası “e-devlet” (elektronik devlet) olarak adlandırılabilir. Bu yolla devletin vatandaşlara sunmak zorunda olduğu hizmetlerin verimliliği, hızı, etkililiği, kolaylığı, yaygınlığı, aynı zamanda en önemlisi hizmet maliyetlerini de önemli ölçüde etkilemektedir. Klasik ve bürokratik devlet kavramlarının yerini tutmaya başlayan elektronik devlet kavramıyla, her bireyin veya her kurumun bilgi teknolojileri aracılığıyla devlet kuruluşlarının sunduğu hizmetlere kolayca erişim sağlamasını hedeflemektedir. E-devlet hizmetlerinin vatandaşlara sağladığı kolaylıkları genel olarak 4 başlık altında toplayabiliriz. Bunlar;

- Bilgilendirme hizmetleri
- Ödeme işlemleri
- Entegre e-hizmetler
- Kurumlara kısa yollar şeklindedir ([www.gazetevatan.com](http://www.gazetevatan.com), 12.11.2018).

Kamu hizmetlerinin %86’sı artık E-devlet üzerinden hızlı ve kolayca sunulmaktadır. Devletin vatandaşlara verdiği 12000 farklı hizmetlerin neredeyse tamamı artık e-devlet kapısı üzerinden sunulabiliyor (<http://shiftdelete.net>, 12.11.2018).

Elektronik devlet dediğimiz zaman kamu hizmetlerinin elektronik ortamda daha hızlı, daha kolay, daha verimli sunulması gibi yorumlayabiliriz. Elektronik devlet hizmetleri kavramı kendiliğinden ortaya çıkmamış olup, giderek artan ihtiyaçların, yoğun taleplerin sonucunda oluşmuş, teknolojilerin yardımıyla ayakta durmayı başararak yeni bir devlet anlayışının bir ifadesi haline gelmiştir.

İletişim ve bilgi teknolojileri aracılığıyla kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasının ilk şartı, vatandaşları müşteri gibi görmenin kamu personeline aşılmasıdır ve yaklaşıma göre vatandaşlar, kamu hizmetini almak isteyen müşterilerdir (İnce, 2001: 15). Dolayısıyla müşterilerin e-devlet uygulamalarının kamusal hizmetlerinden beklentileri artmaktadır. Bu beklentiler; kamusal hizmetlerin yaygınlaşması, kurumların verimliliğinin artması, hizmet kalitesinin artırılması, bürokrasinin yok olması, vatandaşların 7/24 kamu hizmetlerinden yararlanabilmesi, hata oranının sıfıra indirilmesi, ekonominin canlanması, şeffaflık ve güven ortamının sağlanması gibi

düşünülebilir. E-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi sadece vatandaşların memnuniyeti amaçlı değil, hızla gelişen dünyada mevcut rakip ülkelerle rekabet sağlanabilmesi unsurunu da kendinde birleştirmektedir.

E-devlet'in kullanıcı sayısı 36,6 milyonu aşmış ve aşmaya devam etmektedir. 3.000'den fazla hizmetin on-line sunulduğu e-devlet'teki bu hizmetlerin 1.200'üne mobil uygulamalar üzerinden de erişilebilmektedir ([www.milliyet.com.tr](http://www.milliyet.com.tr), 13.11.2018). E-devlet kapısı altyapısını kullanarak yüzlerce kuruma ait binlerce hizmetten her vatandaş faydalanarak hem zamanını hem parasını boşa harcamamış olacaktır.

### **1.2.6. E-Devlet Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti**

Geleneksel (bürokratik) usullerle çalışmayı devam eden devlet kurumları her geçen gün üzerlerindeki bu yükü taşımakta zorlanır hale gelmektedir. Kağıda dayalı işler, hem birim işlem süresini uzatmakta hem de kamu cari harcamalarını ve maliyetleri artırmaktadır (<http://www.bilgitoplumu.gov.tr>; 23.12.2018). Ülkede en büyük organizasyon olan devletin vatandaşlara verdiği hizmetlerin kalitesi yüksek olmak zorundadır. Sürekli kendini yenilemeli, vatandaşlara mümkün olduğu kadar kolay ve hızlı hizmet vermeli, dünyada oluşan hızlı değişime ayak uydurmalı, kısaca kırtasiyecilik devlet yönetiminden, çağdaş bilgi teknolojileri ile yönetilen devlet haline gelmelidir. Ayrıca geleneksel devletten çağdaş devlete geçiş yapması yetmez. Verilen kamu hizmetleri vatandaşlar tarafından açık ve anlaşılabilir seviyede olmalıdır.

İnternet üzerinden bilgilere erişim e-devlet uygulamalarının sayısının artmasıyla kolaylaşarak kurumsal ve kişisel işlemler zamandan ve mekandan bağımsız hale gelmiştir. Elektronik devlet uygulamalarında internet gibi ortamlar bilgiye erişim konusunda güvensizlik duygusu yaratmaktadır. Dolayısıyla bu uygulamalarda ve ortamlarda bilgi güvenliğinin üst düzeyde sağlanması zorunlu hale gelmektedir (İlgaz, 2016: 17). E-devlet uygulamaları sayesinde; bilgiye çabuk ulaşılması, kamu hizmetlerine erişimin kolaylaşması, kırtasiyeciliğin minimuma indirilmesi, hizmetlerin daha ucuz üretilmesinin sağlanması, bilgisayar kullanımının artması, yurttaş odaklı yönetim anlayışının benimsenmesi vb. yararlar sağlanacağı ifade edilmektedir (Sevinç ve Şahin, 2013: 210). E-devlet yapılanmasıyla; çağın getirdiği gereklere uygun olarak devletin etkin ve hızlı işleyişini sağlamak, devleti vatandaşlarına karşı hesap verebilir ve şeffaf bir hale getirmekle devletin kendi içinde yer alan kurumlararası bilgi

paylaşımında güvenilirliğin, vatandaşların kamu yönetimine katılımının, kamu hizmetlerinin sunumunda gerekli harcamalarda tasarrufun sağlanması hedeflenmektedir (Ünal ve Kiraz, 2016: 449).

Yukarıda da belirtildiği gibi, kamunun e-devlet hizmetlerinden vatandaşların memnun kalması için bazı gereken koşulları sağlaması gerekiyor. E-devlet kullanımına güven geliştirilmeli, bilgilerin güvenli ve gizli tutulduğuna inam sağlanmalı, bununla ilgili yasal uygulamalar artırılmalı, bu hizmetlerden kamuoyu bilgilendirmesi sürekli yapılmalıdır. Ayrıca e-devlet uygulamaları toplumun tüm kesimlerini kapsamalı ve geliştirilmesine yönelik projelere ulusal politikalar ve ulusal bilgi altyapısı oluşturularak hız ve önem verilmelidir (Delibaş ve Akgül, 2009: 121).

2017 yılında kamu kurum ve kuruluşlarının e-devlet kapısı üzerinden sunduğu hizmetlerin kullanım oranının %41,3 olduğu açıklanmış, 'E-devlet hizmetlerinden faydalanan vatandaşların memnuniyet yüzdesi 2007 yılında %64,1 iken, 2017 yılında %95'e çıkmıştır' ([www.milligazete.com.tr](http://www.milligazete.com.tr), 24.12.2018). Ancak Şahin (2008)'e göre de e-devlet, hala pek çok engeller; gizlilik (mahremiyet), ekonomik eşitsizlik, erişebilirlik, güvenlik, vatandaş güveni ve bilinci, bürokratik eğilim gibi zorluklarla karşılaşabilmektedir. Kamu Kurumlarının dijitalleşmesi sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerini daha etkin kullanarak başarılı e-devlet uygulamaları için bu zorlukların mümkün olduğunca minimuma indirilmesi önem taşımaktadır (Şahin, 2008: 111-112).

### **1.3. Hizmet Kalitesi Modelleri**

Mal ve hizmeti birbirinden ayıran bazı özellikler vardır. Bu özelliklerden en önemlisi hizmetlerin fiziksel ve saklanamaz özelliğinin olmasıdır. Mevcut özelliklerle beraber hizmeti veren ve hizmeti sunanların davranış biçimleri hizmetin kalitesinin değerlendirilmesinde ve ölçülmesinde mallara kıyasla daha göreceli sonuçlara varılmasına sebep olmaktadır. Bundan dolayı, literatürde, hizmet kalitesinin ölçülmesi için çalışmalar yapılmış ve çalışmalar sonucunda modeller kurulmuştur. Bu bölümde bu modellerin bazıları açıklanmaktadır (Dalgıç, 2013: 26-27).

Hizmet kalitesini ölçmek için ilk model, Grönroos tarafından önerilmiş, daha sonraki süreçlerde Parasuraman vd. tarafından SERVQUAL, Cronin ve Taylor tarafından SERVPERF modeli geliştirilmiş olup, literatürde her ikisi de yaygın kullanılmaktadır.

### **1.3.1. SERVQUAL Modeli (Parasuraman ve arkadaşları 1985)**

İşletmenin hayatını devam ettirebilmesi için hizmet almaya gelen müşterilerin aldıkları hizmetlerden memnun kalmaları gerekmektedir. Bu sebeple müşterilerin algılamalarını ve beklentilerini ölçmek amacıyla SERVQUAL modeli geliştirilmiştir. SERVQUAL model günümüzde en yaygın kullanılan modellerden biridir. Bu ölçüm aracı 1985, 1988, 1991, 1994 yıllarında Parasuraman vd. tarafından geliştirilmiştir. SERVQUAL model, müşterilerin hizmet algılamalarını ve beklentilerini ölçerek hizmetlerini geliştirmede örgütlere geçerli ve güvenilir ölçek olmakla beraber, geniş kapsamda birçok hizmet alanlarında kullanılabilir şekilde tasarlanmıştır (Kekeç, 2008: 62).

SERVQUAL ölçeğine göre, beklenen hizmet, algılanan hizmetten büyükse, hizmetin düşük kaliteli olduğu, beklenen kalite ile algılanan kalite eşit durumunda ise, kalite tatmin edici kabul edilmektedir. Beklenen kalitenin algılanan kaliteden küçük olması durumu ise, ideal (arzu olunan) kalite olarak kabul görmektedir (Demirel vd, 2013: 42).

Bu ölçek 5 boyut ve 22 sorudan oluşmaktadır. İlk bölümde beklentileri, diğer bölümde algılanan hizmet performansı ayrı ayrı ölçülmektedir. Her iki bölümde aynı sorular kullanılmaktadır (Doğan ve Çiçek, 2009: 204). SERVQUAL ölçeğin avantajı, müşterilerin sunulan hizmetten beklentileri ile aldıkları hizmetler arasındaki farkları ortaya çıkararak, kalite düzeyini müşterilerin gözünden değerlendirilmesidir. Ölçek, hizmet sunan işletmenin performansı ile müşterilerin beklentileri arasındaki farkları belirleyerek anlaşılır ve basit sonuçlar elde etmektedir (Yılmaz,2007: 64-65).

### **1.3.2. SERVPERF Modeli(Cronin ve Taylor, 1992)**

Literatür taramasına göre; genelde hizmet ölçümü yapmak için en çok iki model kullanılmaktadır. Bu modellerden biri, algılanan hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan 'Servqual', diğeri hizmet kalite performansını ölçmek için kullanılan 'Servperf' ölçeğidir. Tüketicinin hizmet almadan önce sunulan hizmetten beklentilerinin olmamasından dolayı Servqual model yetersiz kalmış ve yeni bir yöntem olan Servperf yöntemi ortaya çıkmıştır. Servperf modeli, Cronin ve Taylor tarafından (1994) oluşturulan bir ölçüm modelidir. Bu modelde ise, Servqual modelinde bahsedilen müşteri algılarının ölçümünün önemini arz etmektedir.

Servperf modelinde hizmet kalitesine göre, tüketici tatmininin hizmet alanların hizmet alma niyeti üzerinde olumlu etkisinin daha kuvvetli olduğu vurgulanmaktadır. Bu model

tüketici tatminini gündeme getirerek, hizmet alanların her zaman için yüksek kaliteli bir hizmet alamayacaklarını, ama yüksek tatmin edici hizmeti seçeceklerini ifade etmektedir (Günel, 2009: 27). Servqual ölçüm modelinde 22 değişken hem algı hem de beklenti için kullanılırken; Servperf ölçüm modelinde sadece 22 değişken kullanılmıştır (Cronin ve Taylor, 1992: 55. Akt. Koçoğlu ve Aksoy, 2012: 7).

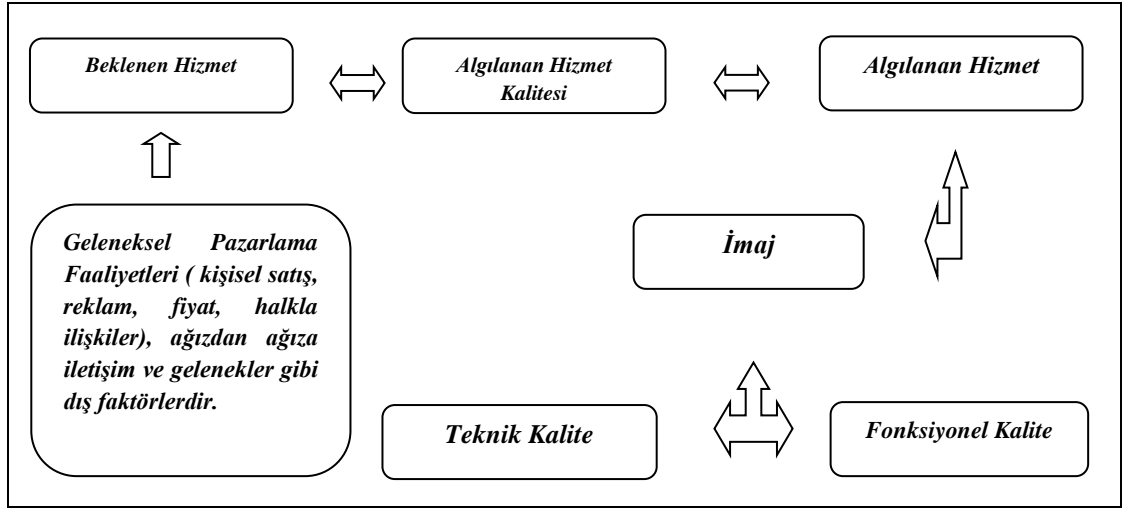
### **1.3.3. Teknik ve Fonksiyonel Hizmet Kalitesi Modeli (Grönroos, 1984)**

İlk olarak sunulan modellerden biri de Grönroos ölçüm modelidir. Grönroos modeli hizmet kalitesi açısından müşterilerin aldığı hizmetle beklediği hizmet arasındaki ilişkiye bağlamaktadır. Alınan ve beklenen hizmet kalitesi teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutlarına göre modellenmiştir (Yumuşak, 2006: 34).

Hizmet sunum süre zarfında hizmet alanın hizmet sunanla etkileşim sonucunda ‘ne’ aldığı *teknik kalite* boyutudur. Bu boyut hizmet alanlar tarafından objektif olarak ölçülebilir. Müşteriler teknik kalitenin veriliş şeklinden de etkilenebileceklerdir. Örnek olarak; danışmalık hizmetlerinin sunum şekli, herhangi bir hizmet sunulan bir işletmede çalışan personelin davranışı ve dış görünüşü, uçak kabinlerinde hizmet veren personel, teknisyenler, bankada personelinin görevini yapması, nasıl yaptığı ve ne söylediği vb. hizmet alanın hizmete karşı bakış açısını etkileyecektir (Grönroos, 1990: 38).

İkinci temel kalite boyutu olan *fonksiyonel kalite* boyutu sunulan hizmetin ‘nasıl’ sunulduğu ile ilgilidir. Müşteriler kalitenin tamamını değerlendirmek için sadece hizmetin teknik kalitesi ile ilgilenmekle kalmayıp, aynı zamanda fonksiyonel kalite ile de ilgileneceklerdir (Grönroos, 1990: 38). Sonuç olarak Grönroos; hizmet alanların ‘ne’ aldığını teknik kalite ile; ‘nasıl’ aldığını ise fonksiyonel kalite ile ifade etmektedir. Bunlardan başka müşterileri etkileyebilecek işletme imajı da vurgulanmıştır. Grönroos’un kalite modeli şöyledir:





**Şekil 1:** Grönroos Modeli

**Kaynak:** Seth, 2005: 916. Akt. Dalgıç, 2013: 28.

#### 1.3.4. Nitelikli Hizmet Kalitesi Modeli (Haywood-Farmer, 1988)

Herhangi bir hizmet sunan işletme, müşterilerin tercih ve beklentilerini kesintisiz karşılıyorsa, o işletmede hizmet kalitesi yüksektir. Model ‘*nitelikli hizmet kalitesi modeli*’ olarak adlandırılmaktadır. Hizmet işletmesi üç temel nitelikte incelenmektedir:

1. Fiziksel olanak ve işlemler
2. Davranışsal Yön
3. Profesyonel değerlendirme

Her bir nitelik birçok faktörü içermektedir.

İşletmenin hizmet kalitesini belirleyen niteliklerden birincisi olan fiziksel olanak ve işlemler; düzen, dekorasyon, tesisin güvenilirliği, tesisin büyüklüğü, sunulan hizmetlerin hızı gibi unsurlardan oluşmaktadır. İkinci nitelik davranışsal yön; dikkatlilik, tutum, konuşma tarzı ve ses tonu, dost canlılık, giyim, zariflik, kibarlık, sezgi, sorunları çözme, şikayetleri değerlendirme, samimiyet, beden dili ve nezaketlilik açısından değerlendirilmektedir. Son nitelik olan profesyonel değerlendirme; gizlilik politikası, dürüstlük, rehberlik, tavsiye, yeterlik, sağduyu, bilgili olmak ve esneklikten oluşmaktadır (Haywood-Farmer, 1988: 19-29).

### **1.3.5. Sentezlenmiş Hizmet Kalitesi Modeli (Brogowicz, Delene ve Lyth, 1990)**

Bu model; işletmenin yönetimi tarafından sistematik şekilde dikkate alınması önem arz eden planlama, kontrol ve uygulama gibi temel değişkenleri tanımlamaktadır. Bunun sonucunda hizmet kalitesindeki farklar minimuma indirilebilmekte ve deneysel geçerliliğe ihtiyaç duymaktadır (Kılıç vd., 2009: 94-95. Akt. Dalgıç, 2013: 51).

### **1.3.6. Lehtinen ve Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli (1991)**

İsmi araştırmacının isminden alan model hizmet kalitesini hizmet örgütünün personelleri ile hizmet alanlar arasındaki kavram olarak nitelendirilmektedir.

Fiziksel kalite, etkileşimsel kalite ve firma kalitesi olmak üzere üç boyuttan ibarettir (Parasuraman vd., 1985: 43. Akt. Dalgıç, 2013: 28). Bunlar:

Hizmet sunumu sürecinde kullanılan olan hizmeti sunmak için gerekli tüm araç gereç, bina vb. fiziksel görünüm içeren; Fiziksel Kalite.

Örgütün profil ve imajını içeren; Firma Kalitesi.

Hizmet alanlarla karşılıklı ilişkilerde örgüt personeli veya hizmet alanlarla diğer hizmet alanlar arasındaki karşılıklı etkileşimi ifade eden; Etkileşimsel Kalite.

### **1.3.7. İdeal Değer Hizmet Kalitesi Modeli (Mattson, 1992)**

Hizmet kalitesi modellerinin büyük bir kısmında, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde müşteri beklentileri temel alınmaktadır. İdeal Değer Hizmet Kalitesi Modelinde (Mattson, 1992); müşteri beklentileri: arzu edilen beklentiler, ideal beklentiler ve kabul görülebilir olan minimum düzeydeki beklentiler gibi ayrıntılar temel alınmaktadır. Bu modele göre; Hizmet kalitesi müşteri tatmin sürecinde ortaya çıkar ve kaliteye değer yaratma unsurunu ekler. Müşteri deneyimlerini beklenen ideal standartların kullanımıyla karşılaştırılmasını önermektedir (Mattson, 1992: 18-33).

### **1.3.8. Değerlendirilmiş Performans ve Normlandırılmış Kalite Modeli (Teas, 1993)**

Teas (1993: 18-34), kullanılan birçok hizmet kalitesi modellerinde teorik, kavramsal ve ölçüm problemlerinin olduğunu iddia etmektedir. Bu sebepten, tüketici beklentisinin tanımı ve iddia ettiği sorunlar üzerinde durmaktadır ve hizmet kalitesi ölçümü zamanı kullanılan beklentilerin teorik olarak doğrulanması gerekmektedir. Bundan dolayı

beklentiyi tekrar tanımlamış, dar alanda ve küçük bir örnekle test etmiştir. Modelde; Normlaştırılmış Kalite Modeli ve Performans Değerlendirme olarak adlandırdığı modeller üzerinde durmuştur.

### **1.3.9. Nitelik ve Genel Etki Modeli (Dabholker, 1996)**

Nitelik ve Genel Etki Modeli, günden güne popülerlik kazanan teknoloji temelli self servis hizmetleri için önerilmektedir. Personel maliyetlerinin düşürülmesi durumlarında self-servis hizmet modelleri önem arz etmektedir. Nitelik modelinde odak noktası tüketici beklentileridir. Hizmet kalitesi algısı, tüketicilerin karar verme zamanı mevcut alternatifleri birbiriyle karşılaştırma yaptığı zaman için geçerli olmaktadır. Nitelik ve genel etki modelinde; temel unsur tüketicinin teknolojik ürünler kullanmaya karşı tutumlarıdır. Bu model, karar verme sürecini duygusal yaklaşımla değerlendirmektedir (Dabholkar, 1996: 29-51).

### **1.3.10. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyeti Modeli (Spreng ve Mackoy, 1996)**

Bu modelde, müşteri tatmini ve algılanan hizmet kalitesi kavramları temel alınmaktadır. Modelde, müşterinin işletmeden beklentilerinin, algılanan performans taleplerinin ve talep edilen uygunluğun, müşteri tatminine ve genel hizmet kalitesine etkisine değinilmektedir (Spreng ve Mackoy, 1996: 201-214). Model, hizmet kalitesinin işleyişi ve arzu edilen düzeyde nasıl tutulacağı hakkında bilgi verilmektedir.

### **1.3.11. Hiyerarşik Sıralamaya Dayalı Model-PCP Nitelik Modeli (Philip ve Hazlett, 1997)**

Araştırmacı üç ana özelliği; eksen (pivotal), çekirdek (core) ve nitelik (peripheral) temel olarak hiyerarşik yapı oluşturan bir model geliştirmiştir. Model adını bu üç ana özelliklerin baş harflerinden almaktadır. Bu modelde; hizmetler birbirini tamamlayan ve hizmet kalitesini belirleyen üç alana sahiptirler. Müşterinin işletmeden hizmet alma kararında en etkili olan özelliği eksen özelliğidir, özde konumlanır ve nihai çıktı veya üründen oluşmaktadır. Çekirdek özellikler, birinci özelliklerin çevresindedirler. Kişiler, süreç ve kurumsal yapı gibi bileşenlerden oluşurlar. Bu özellik müşteriler tarafından görece olarak daha az önem taşımaktadır. Üçüncü özellik ise, nitelik (çevre) özelliğidir ve kapsadığı değişkenler kontrol edilemeyen değişkenler olduğu için tesadüfi faydalar

şeklinde tanımlanmaktadır. Herhangi bir hizmet kalitesinin ölçülmesinde eksen özelliklere ilişkin beklentiler karşılandığı zaman müşteri tatmini sağlandığı anlamına gelmektedir. Ama hizmet üretiminde söz konusu çekirdek ve nitelik daha sık kullanıldıkça bu özelliklerin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi açısından önemi artmaktadır (Philip ve Hazlett: 1997: 26-286).

#### **1.3.12. Perakende Hizmet Kalitesi ve Algılanan Değer Modeli (Sweeney vd,1997)**

Ürün kalitesi için en önemli yardımcı teknik hizmet kalitesidir ve bu sebep satın alma istekliliğini etkilemektedir (Kılıç vd., 2009: 94-95. Akt. Dalgıç, 2013: 52).

#### **1.3.13. Öncüller ve Aracı Modeli (Dabholkar vd., 2000)**

Hizmet alanlar hizmet ile ilgili çeşitli faktörleri değerlendirmektedirler. Ancak hizmet kalitesinin bütünlükle değerlendirilmesi sonucunda farklı sonuç alınabilmektedir. Hizmet kalitesi ile ilgili model olan Öncüller ve Aracı Model; hizmet alanların hizmetle alakalı önceki etkilerle, sonuçlarla ve aracı faktörlerle ilgili detaylı bir şekilde analiz içermektedir. Bu model, hizmet kalitesi ile ilgili yaklaşımları daha derinden tanımlamaya çalışmakta, tüketici tatminiyle tüketici davranışları arasındaki ilişkileri incelemektedir (Dabholkar, Shepherd ve Thorpe, 2000: 131-139).

#### **1.3.14. İç Hizmet Kalitesi Modeli (Frost ve Kumar, 2000)**

Parasuraman ve diğerlerinin (1985) fark modelini temel alan '*İç Hizmet Kalitesi Modeli*' Frost ve Kumar (2000) tarafından geliştirilmiştir. Hizmet kalitesini belirlemek için iki temel unsur üzerinde durmaktadır. Bunlar unsurlar; örgüt personelinin beklentileri ve örgüt içi tedarikçi konumunda olanların hizmet sunum şeklidir. Örgüt personeli ikiye ayrılmaktadır; ön cephe çalışanları ve destek hizmet çalışanları (Frost ve Kumar, 2000: 358-377).

#### **1.3.15. Önem ve Memnuniyet Modeli (I-S Model) (Yang, 2003)**

Destinasyonun memnuniyet ve önem açısından analiz edilerek değerlendirilmesi I-S Modeli ile ölçülebilmektedir. Model, Yang (2003) tarafından geliştirilmiştir. Bu modelde farklı memnuniyet ve önem seviyelerinin eşleştiği grafik üzerinden analiz yapılmaktadır. Grafik dört alandan oluşmaktadır ve bu dört alan nitel olarak birbirinden ayrılmaktadır. Çeşitli işletmelerde, geniş kapsamlı değerlendirme yapmak ve ekonomide başarıya ulaşmak için tüketicilerin servis ve ürün kalitesi özelliklerini nasıl

algıladıklarını anlamak gerekmektedir. Rekabet avantajı elde etmek için memnuniyet düzeyini anlamak oldukça önemli unsurdur (İpar ve Doğan, 2013: 135-136).

Memnuniyet



Şekil 2: I-S Modeli

**Kaynak:** Yang (2003a). Akt. İpar ve Doğan, 2013: 136.

#### 1.4. Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi Ölçülmesi (E-Qual Modeli)

Literatürde web üzerindeki bilgi sistemlerinin hizmet kalitesini belirlemeye yönelik hem ölçek geliştirme hem de farklı boyutlardaki değerlendirme çalışmaları mevcuttur. Mevcut çalışmalarda, web sistemlerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için global bir ölçek geliştirmenin zorluğundan bahsedilmektedir. Uluslararası kültürel farklılıkların farklı hizmet kalitesi boyutlarını meydana çıkarmasının mümkün olduğu da belirtilmektedir. Dolayısıyla birbirinden farklı web bilgi sistemlerinin de birbirinden farklı değerlendirme boyutları ya da ölçütleri ile incelenmesinin gerektiğinden söz edilmektedir. Başka bir ifadeyle geliştirilen ölçeklerin farklı web bilgi sistemlerinde test edilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Soydal, 2008: 31).

Web bilgi sistemlerinde hizmet kalitesi, web sitesinin etkili ve verimli alışverişe, ödemeye ve teslim sürecine sağladığı olanağın ne ölçüde olduğunu açıklamaktadır (Parasuraman vd. 2005: 213). Parasuraman ve diğerlerinin bu tanımı ile web bilgi sistemlerinde hizmet kalitesi kavramının, ister ön ödeme evresinden (ürün bilgisi, kullanım kolaylığı, kişisel bilgi güvenliği ve sipariş bilgisi gibi) isterse de satış sonrası evreye (müşteri destek, teslimat, iade politikası ve vaatlerin yerine getirilmesi gibi) kadar mevcut tüm süreci kapsadığını açıklamaktadır. Web bilgi sistemlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi için yapılan çalışmaların bazıları geleneksel hizmet kalitesi ölçüm

modellerini kullanırken, diğerk bir kısmı web bilgi sistemlerinde hizmet kalitesine özgü ölçekler (modeller) geliştirmiştir (Kocabulut ve Albayrak, 2017: 294).

Çevrimiçi hizmet kalitesini değerlendirmek için geleneksel hizmet kalitesi ölçüm modellerinin kapsamlı ölçekler olmadığını iddia eden araştırmacılar web bilgi sistemlerinde hizmetin kalitesini ölçmek için özel ölçüm modelleri önermiştir.

Bu modellerden biri; bilgi sunan bir web bilgi sisteminde işlem yapan, katılımcısı iki bin kullanıcıya yönelik araştırma yapılmış ve içeriğinin yararlılığı, kullanabilirlik, erişebilirlik, etkileşim ve bilginin uygunluğu boyutlarından oluşan web sitesi hizmet kalitesi ölçeği geliştiren Yang vd. (2005) ölçeği test etmeleri sonucunda, söz konusu beş boyutun, özellikle en başta kullanabilirlik olmak üzere kullanıcıların web bilgi sisteminin hizmet kalitesini değerlendirmesinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca web sitesi hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyetini de etkilediği sonucu elde edilmiştir (Yang, Cai, Zhou ve Zhou, 2005: 575-589).

Tek bir web sitesinde değerlendirme yapmanın yetersiz olduğunu ve doğru sonuçlar vermeyeceğini ileri süren Aladwani ve Palvia (2002) birden fazla sitede uygulama yaparak (kitap mağazası, banka, elektronik perakendecisi ve otomobil üreticisi gibi) ölçek geliştirmiştir. Geliştirdikleri ölçek web sitesinin kalitesinin temel karakteristiklerine ilişkin bir araç olup, 25 maddeden ve 4 boyuttan (belirgin içerik, görünüm, içerik kalitesi ve teknik yeterlilik) oluşmaktadır (Aladwai ve Palvia, 2002: 467-476).

Web sitesinin sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmek için kullanılan diğerk bir ölçek Loiaconovd.'nin (2007) geliştirdikleri 36 ifadenin yer aldığı WebQual adlı ölçeğidir. Ölçek 12 temel web sitesi boyutundan oluşmaktadır. Loiaconovd.'i (2007) tarafından geliştirilen bu ölçek ilerleyen zamanlarda sekizyüz üniversite öğrencisinin müzik, kitap, otel ve havayolu web sitelerinin değerlendirilmesi sonucunda test edilmiştir (Loiacono, Watson ve Goodhue, 2007: 51-87).

Web sitelerinde hizmet kalitesini ölçmek için Barnes ve Vidgen tarafından ilk kez (2000-2003) WebQual olarak adlandırılan ve geliştirilen ölçeğin dört ayrı versiyonu bulunmaktadır. İlerleyen zamanlarda Loiaconovd.'nin (2007) geliştirdikleri WebQual ölçeği ile isim çakışması nedeniyle ölçeğin ismi E-Qual olarak değiştirilmiştir. Ölçek ilk

kez 54 başlık altında hiyerarşik gruplandırmalar yapılmış ve anket haline getirilmiştir. Sonradan sorular 54'ten 24'e indirilmiştir. Sonradan 24 soruluk ölçek 1 adet soru daha eksiltilerek 23'e indirilmiştir. Böylece temel kategorileri deneyim, kullanımın kolaylığı, bilgi, bütünleşme ve iletişim olan WebQual 1 oluşturulmuştur. Sonradan etkileşim boyutunun yetersiz kaldığı fark edilerek, SERVQUAL ölçeğinden esinlenerek etkileşim niteliği başlıklı boyutu geliştirilerek WebQual 2 şeklinde yeniden düzenlenmiştir. WebQual 1'de bilginin niteliği, WebQual 2'de etkileşim kalitesi ön plana çıkan ilk iki versiyonun; bilginin niteliği, sitenin kalitesi ve hizmet etkileşimi kalitesi şeklinde üç temel boyut ile ele alınabileceği sonucu elde edilmiştir. Dolayısıyla, böylelikle açık artırma web sitelerinde denenen WebQual 3 oluşturulmuştur. Yapılan bu deney sonuçlarını analiz eden çalıştaylar WebQual 4 versiyonunu ortaya çıkarmakla, bilginin niteliği, hizmet etkileşimi ve kullanılabilirlik boyutları ortaya koymuşlar (Barnes ve Vidgen, 2002, s. 114-116; Barnes ve Vidgen, 2001; Barnes ve Vidgen, 2003a, s. 298-299; 2000. Akt. Soydal, 2008: 35-36).

Bu çalışmalar daha sonra da devam ederek ölçek önce 23 soruya daha sonra ise 22 soruya indirilerek yedi seçenekli Likert ölçeği geliştirilmiştir. Sonuçlara istinaden ölçek, tasarım, kullanılabilirlik, bilginin niteliği, özdeşleştirme ve güven olarak 5 boyut altında gruplanmıştır. Araştırmacılar WebQual'ın farklı sektörlerde (kamu sektörü, e-devlet vb.) uygulanması gerektiğini de önermektedir (Soydal, 2008: 37). Bu çalışmada da, Barnes ve Vidgen tarafından defalarca uygulanmış ve geliştirilmiş E-QUAL ölçeğinin Soydal (2008) tarafından Türkçe uyarlamasının araştırmaya uygun olduğuna karar verilmiş ve kullanılmıştır.

## **BÖLÜM 2: AZERBAJCAN VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI**

### **2.1. Yeni Kamu Yönetimi (NPM)**

1980 yılının ilk zamanlarından kamu sektörünün organizasyonu dünyada gelişmiş ülkelerin birçoğunda değişime uğramaya başlamıştır. O zamanlarda kamu yönetiminde hâkim olan yönetim anlayışı ve geleneksel bürokratik yapı yerini piyasa odaklı ve daha esnek bir kamu yönetimi anlayışına vermektedir. Söz konusu durum, ekonomik, ideolojik ve siyasi alanlarda yaşanan değişimlerin sonucu olarak önümüze çıkmaktadır. Yaşanan değişimlerin ortaya çıkardığı yeni ortamda devlet ve vatandaşın rolleri yeniden tanımlanmaktadır. Bu sebepten, kamu yönetiminde yönetim işlevlerinde yöntem değişiklikleri zorunlu hale gelmektedir.

Kamu yönetiminde ortaya çıkan bu değişiklikler kamu sektörünün organizasyonunda sadece yönetim anlayışının değişmesi ile değil, aynı zamanda yönetim yapılarının değişmesi ile de sonuçlanmaktadır. Yapılan yenilikler, geleneksel bürokratik yapıdan, piyasa odaklı bir yapıya yönelmedir. Kamu sektöründe özel sektörün kullandığı yönetim uygulamalarının kullanılmaya ve piyasa anlayışının hakim olmaya başlaması '*yeni kamu yönetimi*' veya kısaca *YKY* olarak da tanımlanmaktadır (Gözel, 2003: 195).

#### **2.1.1. Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Ortaya Çıkışı**

1970'lerde petrol krizi ve savaş sonrası dönemin Refah Devleti kavramı bir yandan bazı krizler yaşamaya başlamış, gerçek gelirler azalarak Kamu Sektörünün Borçlanma İhtiyacı'nda artımlar meydana gelirken diğer taraftan da hizmetleri aynı düzeyde korumak için siyasi talep ve istekler devam etmekteydi. Bu o yıllarda birçok Batı ülkelerinde Demokrasinin çıkmazı idi. Bu durumda, kamu harcamalarını azaltmak ve üretimi arttırmak bu çıkmazı aşmanın tek yolu olarak bilinmekteydi. Ekonomik çalışmalar ve yeni teoriler bürokrasinin gerçekleştirdiği dağıtımın eksiklerine işaret etmekteydi. Sonuç olarak, yeni kamu yönetiminin ortaya çıkması artık gereklilik haline gelmişti (Hughes, 1994 67. Akt. Gözel, 2003: 197-198).

Bu yeni anlayış geleneksel kamu yönetimine alternatif olarak ortaya çıkmıştır. Bu yeni yönetim anlayışı katılımcı ve esnek yönetim, girişimci yönetici, yerelleşme, verimlilik ve etkinlik esaslarından yola çıkmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışı verimli ve etkin



hizmet sunmak için özel sektörlerde kullanılan uygulamaların kamu kurumlarına da uyarlanmasını öngörmektedir. Vatandaşların beklentilerini karşılamak için kaynakları ve zamanı etkin kullanmak gerekmektedir (Korkut, Acar ve Tetik, 2015: 108).

YKY; dünyanın önde gelen ülkelerinde hakimiyetini kurmaya başlayan bu anlayış, Türkiye’de de 1980’lerden başlayarak iyice popüler hale gelmiş, Turgut Özalın siyasi ve idari politikalarıyla uygulanmaya başlamıştır. Bu yeni yaklaşımın kamu sektöründe daha önce yaşanmış yeniliklerden farklı olduğu görülmektedir. Bu yenilik bürokratik olmayan, piyasa odaklı, fiyat tabanlı ve vatandaşların müşteri olarak algılandığı kamu hizmeti sunan bir ideal sistem olarak görülmektedir (Çevikbaş, 2012: 11).

### **2.1.2. Yeni Kamu Yönetimi’nin Tanımı**

YKY, özellikle özel sektörün benimsediği TKY, performans yönetimi, stratejik yönetim gibi bazı yönetim modellerinin kamu yönetiminde de yer almaya başlaması gibi bir anlayış olarak da tanımlanabilir. Yeni kamu yönetimi örgütsel değişim ve gelişim yaklaşımları, kamu tercihi teorisi, kamu yararı yaklaşımı, kamu yönetiminin yapılandırılması gibi yaklaşımları kapsayan bir terim şeklinde de yorumlanmaktadır. Yeni kamu yönetiminde, geleneksel bürokratik yapılanmadan vazgeçerek, yeni yapılanma getirilmektedir. Başka bir ifadeyle, KYK içinde bulunduğumuz küreselleşmenin güzel bir örneğini oluşturmaktadır (Yıldırım, 2007: 122).

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı güçlü teknolojik gelişimin doğmasına yardımcı olarak, uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel yönetimlerin vatandaşlara sunduğu kamu hizmetleri içerisinde belirli değerlerin yayılmasına sebep olmuştur. Kamu yönetiminin tüm alanlarında, mevcut kamu yönetiminin yapısını yeniden oluşturarak, kamu yönetiminin akademik bir disiplin olduğu kanaatini kabul ettirmiştir. Sadece kamu ve sivil toplum arasındaki güç dengelerini değiştirmeyip, kamu yönetiminin kendi içerisinde de güç dengelerini değiştirmeyi başarmıştır (Kızılcık, 2003: 185).

Yeni kamu yönetimi, mevcut politika ve yönetimi, özel sektör yönetim tekniklerine, piyasa ekonomisi yönetim mekanizmasına ve girişimcilerin hizmet prensiplerine göre düzenlemeyi amaç edinmiş yeni bir yönetim felsefesi gibi de tanımlanmaktadır. KYK’de amaç, tamamen özelleştirme değildir. Özelleştirme ile beraber devletin de güçlendirilmesidir (Eren, 2001: 115-13. Akt. Kızılcık, 2003: 123).

### **2.1.3. Yeni Kamu Yönetiminin Özellikleri**

YKY çalışmalarının özelliği kamu yönetiminde birçok özel sektörde kullanılan yönetim tekniklerinin kullanılması, kamu hizmetlerinin sunumunda daha duyarlı davranılması müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.

Yeni kamu yönetiminin özelliklerini şöyle gruplandırabiliriz (Kızılcık, 2003: 125-127):

- Klasik kamu yönetiminden uzaklaşarak, sonuç odaklı yönetim ile sonuçlara ulaşmaya, yöneticilerin kişisel sorumluluğuna daha çok önem veren anlayıştır.
- YKY; bürokrasinin reddedilmesi, merkeziyetçi, hantal ve verimsiz, kırtasiyecilik yönetimden kurtulup, esnek hiyerarşiye sahip olan, yerinden yönetim ve geniş-yatay çevre ilkelerini savunmaktadır.
- Kişisel ve kurumsal hedefleri ortaya çıkarma ve performans göstergeleri yardımı ile bunların başarılarının ölçülebilmesini sağlamaktadır.
- Yönetimde açıklık ile vatandaşların bilgi edinmesini kolaylaştırmaktır.
- Kamu hizmetlerinin bazılarının piyasa koşullarıyla özel kesime gördürülmesi ile etkinlik ve verimliliğin sağlanmaktadır.
- Müşteri (vatandaş) odaklı olmayı, minimal devlet, katılımlı yönetim, girişimci ruh sağlamaktadır.
- Dış değişikliklere karşılık vermede az maliyetli dinamik bir ortam geliştirmek ve stratejik kapasiteleri güçlendirmektedir.
- Bilgi teknolojilerinin kullanımı ve yaygınlaşması ile yeni bir devlet anlayışından; e-devletten söz edilmektedir.
- Performans yönetimi, TKY, stratejik planlama gibi özel sektöre has olan yönetim tekniklerinin kamu yönetiminde uygulanmasından söz edilmektedir.

### **2.1.4. Yeni Kamu Yönetiminin Temel Unsurları ve İlkeleri**

YKY anlayışının kendine has teorik unsurları bulunmaktadır. Bunlar, Yeni kamu yönetimi anlayışının normatif bir hal alarak diğer anlayışlardan ayrışmasını sağlamaktadır. YKY anlayışının en önemli unsurları: sivil toplum, demokratik vatandaşlık, kurumsal hümanizm ve yeni kamu yönetimidir (Denhardt ve Denhardt, 2007, 27-45).

Kamu yönetiminin ilk unsuru halktır yani vatandaşlardır. Halk, ülkede yaşayan tüm vatandaşlardan, çeşitli tüketici ve üretici gruplardan, baskı grupları ve siyasi liderlerden oluşur. Kesinlikle kamu yönetiminde bu unsur diğerleriyle kıyasta daha etkileyici ve önemlidir (Eryılmaz, 2008: 8-9).

İkinci unsur örgüttür. Örgüt kamu hizmetleri ve mallarının üretilmesi ve vatandaşlara sunulmasında temel araçlardır. Örgütler, kamu hizmetlerinin nitelik ve türüne göre yerel ve merkezi düzeyde yapılmaktadır. Kamu politikası kamu yönetiminde üçüncü unsurdur. Toplumun çoğunluğunu ilgilendiren bu unsur siyasi karar organlarının uyguladığı ve siyasi karar organlarının belirlediği politikalar olarak tanımlanmaktadır. Siyasi yöneticilerin görevi olan, belirli sorunları çözmek için aldıkları karar ve izledikleri yöntemler kamu politikasını oluşturmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2005: 9).

Kamu görevlileri dördüncü unsurdur. Örgütü çalıştırmakta ve harekete geçirmektedirler. Yönetimin verimliliği, onu çalıştıranların niteliğine bağlıdır. Kamu hizmetlerinin düzeyinin yeterli ve iyi olması tecrübe ve bilgileri ile yetişmiş olan yönetici kadroya borçludur (Eryılmaz, 2008: 10).

Beşinci unsur yönetimdir. Yönetim, liderler tarafından amaçlanan sonuçları elde etmek ve halkla diğer unsurları kontrol etmek için karar vermeyi, vatandaşları yönetme sürecini ve yönetime yön veren faaliyetleri oluşturmaktadır. Mali kaynakları kamu yönetiminin altıncı unsurudur. Siyasi tercihler ve ideolojik düşünceler kanunlar, anayasa ve yönetsel düzenlemeler, kamu yönetiminin işleyişini ve örgüt yapısını yönlendirmekte ve düzenlemektedir. Kamu yönetiminin yapacağı işlerin belirleyici unsurunu kamu maliyesi oluşturmaktadır. Eldeki mali kaynaklar hizmetlerin miktarını ve düzeyini belirleyen unsurdur (Özer, 2005: 32).

Öztürk ve Coşkun (2000, 150. Akt. Kızılcık, 2003: 133-134)'e göre:

1. Esnekliğin sağlanması ve otoritenin aktarılması.
2. Performans, onun kontrolü ve devam ettirilmesi.
3. Rekabetin geliştirilmesi ve değişimin sürekliliği.
4. Sorumluluğun sağlanması.
5. Bilgi teknolojilerinden yararlanma.
6. İşlem ve faaliyet kalitesinin yükseltilmesi.

7. İKY'nin geliştirilmesi.
8. Yönlendirici fonksiyonların merkezde güçlendirilmesi.

### **2.1.5. Yeni Kamu Yönetimine Yöneltilen Eleştiriler**

Yeni kamu yönetimine yöneltilen eleştiriler şu şekilde sıralanabilir (Parlak ve Sobacı, 2005: 207-208).

- “Yeni” kavramı Yeni kamu yönetiminde eleştirilen ilk noktadır. Eleştiriye göre, Yeni kamu yönetiminin söylediği herşey daha önceden söylenmiştir. Yeni kelimesi sadece meşruluk kazandırmak için kullanılmaktadır.
- Yeni kamu yönetiminin eleştirildiği diğer nokta, demokratik değerlerle bağdaşmadığıdır.
- Profesyonel yöneticiliği benimsemiş olan YKY yaklaşımında, yöneticiler işlerinde ustalaştıkça, halkın yönetim sürecine dahil olmaları sorunlu hal almaktadır. Uzmanlaşan ve kendi iç dünyasında farklı dil ve teknikleri kullanan, sonuç olarak özerkleşen bürokratik yapının uzman olmayan bireyler tarafından denetlenmesi oldukça zordur.
- Yeni kamu yönetimi, kamuyu bir hizmet tüketim aracı durumuna getirmekte, devletin sorunları çözme, toplumdaki güç kullanımını kontrol etme, kamusal hedefler belirleme, devletin geleceğine yönelik yatırım yapma gibi rollerini dikkate almayan bir mantığa sahiptir.

Kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları hizmetler diğer hizmet sunan örgütlere göre daha sınırlayıcıdır. Çünkü kamuda kamu-vatandaş ilişkileri normal piyasalara göre daha karmaşık bir yapıya sahiptir. Ayrıca kamu vatandaşları asla müşteri olarak görülmemelidir. Çünkü vatandaş olmaları sebebinden dolayı işlem zamanı eşitsizlik olmaktadır (Hughes, 1998: 12).

Yeni kamu yönetimine yöneltilen eleştirilere radikal savunucular tarafından verilen cevapları şöyle özetleyebiliriz; YKY, aslında hem neoliberal hem sağcılar hem de sosyal demokrat yönetimler tarafından ireli sürülmüş düşünceler bütünüdür. İkinci olarak kamu kurumlarının fonksiyonlarını etkinleştirmek için rekabetçi sözleşmeciliği sağlamaktır. Üçüncü olarak, YKY sembolik olmayıp, yeni ve teknik içerikler taşımaktadır. Dördüncü olarak yönetim teorisi olan YKY eski Taylorizmin geliştirilmiş

halidir. YKY kamu yönetimine mikro ekonomik bakış getirmez. Çünkü bu bakış, klasik maliyet-kar yaklaşımını içermektedir. Yeni kamu yönetimi, gerçek tecrübelerle ve reformlarla ekonomide yeni görüşler ortaya koymaktadır (Özer, 2005: 302-303).

## 2.2. Yönetişim Kavramının Açılımı

Fidan'a (2010 – 2011: 6-7) göre yönetim, örgütsel amaçlara mükemmel olarak ulaşabilmek için güçlendirilmiş kişilerin, kişisel çıkarlarını arka plana atarak, ortak çıkarları ön plana çıkarıp davrandığı, etkin bilgi paylaşımı ve iletişim, şeffaflığı benimsemiş ve karşılıklı güven, duygusal zekası yüksek, proaktif, empatik ve sinerjik davranarak gerçekleştirilen, müşterek karar verebilen örgütsel etkinlikler şeklinde tanımlanabilir. Demirel'e (2010: 65-66) göre ise, kamu yönetimi düzenlemeleri, yeniden yapılanmayı, kamu alanında sivil toplum ve özel sektör gücünden faydalanarak kalite ve etkinliği artırmak için yeniden yapılandırma araçlarından biridir. Toplumsal ihtiyaçlar doğrultusunda kamusal kaynakların etkin bir biçimde kullanılması ve özel sektör ve kamu yönetiminin ortak hareket etmeleri sonucunda kamu yönetiminde esnekliğin sağlanacağı varsayılmaktadır.

Yönetişim kavramı, ilk defa 1989'da yayınlanmış Dünya Bankasının bir raporunda 'iyi yönetim' şeklinde ifade edilmiştir (Çukurçayır ve Sipahi, 2003a: 44. Akt. Demirel, 2010: 67). İyi yönetim dediğimiz zaman, liyakatı, katılımcılığı, adalet ve hukukun üstünlüğü, sonuç odaklılığı ve şeffaflığı esas alan bir yönetim biçimi kastedilmektedir (Aktan, 2003: 176).

İlk kullanımı 'governance' olan kavrama daha sonra olumlu sıfat eklenerek 'goodgovernance' kullanılmaya başlanılmıştır. Türkçe'de kavramın karşılığı 'yönetişim' (governance) ve 'iyi yönetim' (goodgovernance) olarak yaygınlaşmıştır. Yönetişim kavramı özellikle 1990'lı yıllardan sonra literatüre girmiştir. Fakat, bu kavram üzerine yoğun çalışmalara rağmen, kavramın herkesçe kabul görmüş tek bir tanımı yoktur. Bunun nedeni, kavramın siyasetten hukuka, kamu yönetiminden özel sektöre ve hatta uluslararası işletmeye kadar alanları kapsaması ve bu ilgili alanlarda uygulanmasıdır (Parlak ve Sobacı, 2005: 211).

Fidan'a (2010-2011) göre ise, Yönetişim kavramı, İngilizce kökenli kelime değil, tamamen Türkçe'deki iki kelimedenden türetilmiştir. 'Yönetim' ve 'iletişim' kelimelerinin;

'yönet' ve 'işim' ekleri birleşerek, 'yönetişim' kelimesi ortaya çıkmıştır. Kelime incelendiğinde kökleri itibariyle yönetim kelimesi, ilgi çekici, içerik olarak ise, insanı heyecanlandıran anlamına gelmektedir (Fidan, 2010 – 2011: 6).

Kamuda yönetim, toplumdaki bireylerin karar alma süreçlerine katılımı ve yöneticilerin şeffaf, uzlaşmacı, sorumlu ve etkin bir yönetim anlayışı içerisinde davranmaları anlamına gelmektedir (Altan ve Tülüceoğlu, 2016: 304).

### **2.2.1. Yönetişim Kavramının Önerileri, Boyutları ve Özellikleri**

Yönetişim kavramının önerileri aşağıdaki gibi özetlenebilir (Stoker, 1998: 20. Akt. Palabıyık, 2004: 66):

- Yönetişim, kaynağını idareden almaktadır, ama onun ötesinde de etki sahibi olan, aktörler grubu ve kuruluşları anlatmaktadır.
- Kavram, aktörler grubunun sosyal, ekonomik sorunların çözümü zamanı sorumluluk sınırlarının belirsizliğini vurgular.
- Kavram, asıl güç kuruluşların ve aktör gruplarının ortaklaşa hareket etmeleri ve karşılıklı ilişkileri olduğuna işaret eder.
- Aktörler grubunda esas özerklik ve kendi kendini yönetebilmedir.
- Yönetişim, sorumlu aktörlerin sorunları değerlendirme ve çözebilme kapasitesine sahip olduklarını ve bu sorunların çözümünde sadece idarenin yetki ve idari gücüne dayandırmamaktadır.
- Yönetişim, idarenin sorumlu aktörleri bu amaca yöneltecek yeni teknikleri kullanma yetkisine sahip olduklarını varsaymaktadır.

Yönetişim kavramının üç boyutundan; sistemsel, siyasal ve yönetimsel söz etmek mümkündür (Göymen, 2000: 6. Akt. Yıldırım, 2007: 94-95). Sistemsel boyutuyla yönetim kavramı, hukuksal ve resmi süreçlerden sonra oluşan hükümetten çok daha geniş bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Sisteme sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler ve özel sektör gibi aktör gruplarını da dahil etmekte, devlette toplanan yetki ve gücün bu aktörlere dağıtımını vurgulamaktadır (Yıldırım, 2007: 94-95).

Siyasal boyutuyla yönetim, Palabıyık'a (2004: 66) göre ise, politika üretme ve belirlemede kullanılan süreci, halkın mümkün olan her biçim ve alanda siyasal ve

yönetimsel karar alma süreçlerine katılımını ifade ederek, devletin şeklen demokratik niteliğinin ötesinde bir anlayışı vurgulamaktadır (Yıldırım, 2007: 95).

Yönetimsel boyutunda, bağımsız, etkin, saydam ve haliyle denetlenebilen bir kamu hizmeti kastedilmekte ve amaçlanmaktadır (Göymen, 2000: 7).

Yönetişim modelinde, karar alma sürecinin merkezinde yer alan yönetilenler birer paydaş (stakeholder) olarak nitelendirilmektedir ve karar alınırken her paydaşın eşit ölçüde bilgilendirildiği bir ortam olmalıdır. Paydaşların kararalma süreçlerine katılımı eşit olabilmesi için alınan karar hakkında gerekli bilgiler paydaşlara açık, eşit ve anlaşılabilir bir dille sunulmalıdır. Bu sebeple, yönetim birinci özelliği olan saydamlık, şeffaf bir karar alma sürecini ifade etmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005: 214).

Yönetişimin diğer bir özelliği hesap verebilirliktir. Bu bağlamda, hesap verebilirlik özelliği, alınan kararların uygulanmasını ve uygulandıktan sonra sonucun değerlendirilmesini, neticeye göre kararların gerekirse değiştirilmesini, yeniden ele alınmasını ve yeni düzenlemelere gidilmesini kastedmektedir. Netice itibarıyla, yönetişimin bu özelliği ile, dikkatler esasen vatandaşlara, yurttaşlara çekilmektedir (Palabıyık, 2004: 67).

Yönetişimin diğer bir özelliği '*yönetim katmaları arasında uyum*'dur. Bu özellik eylem ve politikaların birbiriyle uyumlu ve anlaşılır olmasını göstermektedir. Bilginin kullanılabilirliği de yönetişimin özelliklerinden biridir. Kamu ve vatandaş arasındaki iletişim, bilgi alışverişinin güvence altına alınması, bilgiye ulaşabilme yeteneğinin varlığı bu özelliği oluşturmaktadır (Palabıyık, 2004: 68).

### **2.2.2. Mekânsal Ölçekler Bağlamında Yönetişim Kavramı**

Mekânsal ölçekler bağlamında yönetim kavramı değerlendirildiğinde, ulusal, yerel ve küresel yönetim boyutları elde edilmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005: 215).

#### **2.2.2.1. Küresel Boyutta Yönetişim**

Küresel yönetim, tekil aktörlerin ve uluslararası toplulukların, kapasitelerini aşan, ekonomik, siyasal ve sosyal sorunları ortadan kaldırmak için belirledikleri kurallardan ve düzenledikleri kurumlardan oluşan bir sistemdir. Hem ulusal hem de küresel düzeyde

iyi yönetişimin, güvenlik, özgürlük adalet, çeşitlilik ve dayanışma gibi değerleri geliştirmesi gerekmektedir. İyi yönetim, özellikle, insan haklarını, demokrasiyi, hukukun üstünlüğünü ve katılımcılığı güvence altına almalı ve etkililik, denetlenebilirlik ve yerindelik ilkelerine bağlı kalmalıdır (ILO, 2004: 75. Akt. Temiz, 2012: 203). Küreselleşme sürecinin biçimlendirilmesinde, küresel yönetim, yerel ve küresel siyasal güçler arasındaki diyalektik ilişkileri de ortaya koymaktadır. Bu yapıyla, küresel yönetim, sosyal politika ve küreselleşme arasındaki ilişkileri göstermek için kullanılmaktadır (Temiz, 2012: 203).

#### **2.2.2.2. Ulusal Boyutta Yönetişim**

Küresel yönetim, ulusal yönetim düzeylerinde küresel aktörlerin belirleyici olduğu yeni bir evreyi ve bu evrede, hükümetin artık yapan değil, yönlendiren bir mekanizma olduğunu anlatmaktadır. Sonuç olarak, devletin rolü sadece düzenlemeye indirgenmekte ve toplumsal ve küresel aktörler ‘yapabilir aktörler’ olarak öne çıkmaktadır (Çukurçayır, 2003: 265. Akt. Yıldırım, 2007: 99).

Yönetişim kavramının ulusal boyuttaki etkileri Yıldırım’a (2007, 99) göre, oldukça tartışmalıdır. Eleştirel gözle bakanlara göre ulusal boyutta yönetim, ulusal boyutta küresel aktörlerin belirleyici gibi öne çıktığı bir evreye girilmiş ve devletin rolü sadece düzenlemeye indirgenmiştir (Yıldırım, 2007: 99).

Yönetişim kavramının ulusal boyuttaki etkilerini eleştirel gözle bakanlarla beraber olumlu gözle bakanlar da mevcuttur. Örneğin, yönetişimin ‘devletin küçültülmesi ve etkisizleştirilmesi’ gibi nitelendirilmesi kabul edilemez ve tam aksine yönetim kavramı ulus devletin sorun çözebilme yetenek ve becerisini arttırmakta, kalkınma sürecine katkı sağlamakta ve toplumsal işbirliğini faaliyete geçirerek ulus-devlete oldukça önemli katkılar vermektedir. Toplumsal enerjinin daha verimli kullanımını sağlamak için sosyal aktörler harekete geçirilmektedir (Çukurçayır, 2003: 268. Akt. Yıldırım, 2007: 99).

#### **2.2.2.3. Yerel Boyutta Yönetişim**

Yerel boyutta yönetim, katılımcı, demokratik ve ortaklara daha fazla söz hakkı tanıyan modeldir. Modelin gelişmesinde Avrupa yerel yönetimler özerklik şartı, Avrupa kentsel



şartı, Maastricht antlaşması ve gündem 21 bildirgesi önemli katkılarda bulunmuştur. Yeni bir katılım anlayışını gündeme getiren yönetim sürecinin, yerel yönetimlerle karşılıklı etkileşim içinde gerçekleştirilmesi demektir (Palabıyık, 2003: 253).

Halkın yönetilen konumdan yönetim sürecine her aşamada katılan, sorumluluk üstlenebilen ve sorumluluğu denetleyebilen konuma gelmesi sonucunda katılım konusunda ortaya çıkan sorunlar, yerel ve ulusal düzeyde yeni katılım yollarının geliştirilmesini gerektirmekle yerel yönetimi önemli kılmıştır. Bu bağlamda, yerel yönetim yerel yönetimler, merkezi yönetim, sivil toplum ve özel kesimden oluşan 'paydaşlar bütünü' olarak görülmektedir (Kerman vd, 2011: 16. Akt. Özgökçeler, 2014: 72).

Yerel boyutta yönetim, yerel aktörlerin bir ortaklık ilişkisi neticesinde kaynakların hakça dağıtımını yapılabilmekte, kurumların ve bireylerin kente olan bağlılıkları sağlanabilmektedir (Bıçkıcı ve Sobacı, 2011: 222).

### **2.2.3. Türkiye'de Yerel Yönetişim Uygulamaları**

Son otuz yılda ister Türkiye isterse de dünyada çok şey değişime uğramıştır. Yerel yönetimler birçok yerde klasik hizmet sunan kurumlar statüsünden çıkıp, güncel ve önemli sorumluluklar üstlendiler. Eskiden doğumdan ölüme kadar geçen süreçte yararlanılan yerel kurum hizmetleri vardı. Şimdi vatandaş odaklı kentsel hizmetler, vatandaşların refahını yükseltecek, mutluluğunu artıracak hemen her şeyde yerel yönetim kurumlarını yetkili kılmaktadır. Bir yerel yönetim kurumu, yarışan kentler arasında kendi kentini sosyal ve ekonomik açıdan öne geçirebilmesi için özendirici çok şey yapmaktadır. Bu durumda, söz konusu yarışta kent bir adım öne geçebilmektedir (Kaplan, 2013: 1-2. Akt. Yıldırım, 2014: 79-80).

Vatandaşları yerel hizmetler hakkında bilgilendirmek amaçlı oluşturulan *halk kurultayları* her kesimden insanın katılımına önem vermektedir. Vatandaş dilek ve isteklerini bu kurultay aracılığıyla yönetime aktarma imkanını bulmaktadırlar. Kurultayı düzenleyenler düzenlemede başarılı olsalar bile halkın yeterli ilgisini çekemedikleri önemli bir yakınma konusudur (İnan, 1998: 129).

Belediye başkanlarının düzenledikleri *halk günleri* adını verdikleri toplantıda amaçlanan, vatandaşın belediye başkanları veya kent yöneticileri ile yüz yüze görüşmelerinin sağlanmakla halkın sorun, istek ve beklentilerini bilmektir. Çünkü herkesin istediği zaman başkanlarla görüşme gibi imkanlarının olmaması ve randevu alabilmenin zorluğu göz önünde bulundurularak bu türlü günlerin düzenlenmesi gerekmektedir (Yalçındağ, 1996: 142).

Yönetişim kavramının yerel yönetimler düzeyinde uygulamalarından biri de 'Proje Demokrasisi' kavramıdır. Bu kavram vatandaşın özellikle geniş kapsamlı projelerin her aşamasına katılımının sağlanması hedeflenmektedir (Göymen, 2003: 10). 1990'da Ankara'da uygulamaya konulan Dikmen vadisi projesi proje demokrasisi örneği olabilir.

Yerel yönetimler için önemli bir bilgilendirme kaynağı olan *dilekçe* aracılığıyla bireysel çıkarların korunması yasal bir hak olarak tasarlanmıştır. Son yıllarda dilekçe ile beraber kamusal çıkarların korunması amacıyla bireysel başvuru hakkı çeşitli yasalarda tanınmaktadır (Çukurçayır, 2003: 19).

Karar verilecek konu üzerinde yerel toplumun ne düşündüğünün belirlenmesinde genel yararı ilgilendiren ve karar vermeden önce yapılan *kamuoyu araştırmaları* önemli bir yöntemdir. Bu yöntem, bir örnek grubunu oluşturan bireylerle birebir mülakat yaparak veya anket uygulaması yoluyla konu hakkındaki görüşlerini, eğilimlerini, düşüncelerini ve kanaatlerini belirlemek amacıyla yapılmış olan araştırma gibi tanımlanmaktadır (Öner, 2001: 108).

Başka önemli mekanizmalardan birisi de *referandum*'dur. Oy kullanmasının ötesinde vatandaşın önüne tercih yapabileceği yeni bir alan açmak açısından çok önemli mekanizma olan referandum; halkla tartışma için uygun bir kamusal forum fonksiyonuna sahip olan araçtır (Köymen, 2013: 3. Akt. Yıldırım, 2014: 84).

Vatandaşların kendi ve vatandaş-yerel yönetim arasındaki iletişimin en üst seviyeye çıkarılması *e-belediyecilik* ile hedeflenmektedir. Gelişmiş ülkelerde ve kendi ülkemizde sıkça görebileceğimiz belediyelerin web web sitelerinde, verdikleri hizmetler, yapılan yatırım miktarları, devam eden projelerin durumu hakkında bilgi ve hizmetleri bulmak

mümkündür. Web sitelerine konulan bir hayli fazla iletişim kanalları vatandaşlardan geribildirim almak amacıyla oluşturulmaktadır (Çukurçayır, 2003: 193).

Toplum ile belediye arasında iletişim sağlanması amacıyla en önemli model *Yerel Gündem 21* modelidir. Bu model yerleşim üzerinde etkisi olan tüm kişi ve kurumlara sorumluluklar veren geniş kapsamlı bir belgedir. Bu program, en şeffaf şekilde, yerel yönetimler, sivil toplum ve kamu kurumları üçgeninde yerel karar alma süreçlerini oluşturarak, yeni bir yerel yönetim modelinin ortaya çıkmasını ve gelişmesini sağlamıştır (Yıldırım, 2014: 84).

### **2.3. E-Devlet**

E-devlet anlayışı, geleneksel devlet anlayışında üretilen ve vatandaşlara sunulan mal ve hizmetlerin vatandaşlara sunulmuş biçiminde değişiklik olması gerektiğini öngören yönetim biçimidir. Katılımcı bir yönetim biçimi olan e-devlet, demokrasiye geçişi hızlandırmak, üretilen ürün ve hizmetlerin vatandaşlara sunumu zamanı maksimum seviyede enerjiden, zamandan ve mali kaynaklardan tasarruf sağlamayı öngörmektedir (Şahin ve Örselli, 2003: 354). Bilgi toplumunun gelişmesi ve yaygınlaşması sonucunda ortaya çıkan elektronik devlet geleneksel devlet kavramını ortadan kaldırmaya başlamıştır.

Küresel boyutta gerçekleşen bu değişim, haliyle ülkemizi de kendi etkisi altına almaktadır. Türkiye’de 1985’ten sonra uygulanan politikalarla e-devlet’e geçiş süreci başlamıştır. E-devlet anlayışının gözle görülür biçimde değerlendirilmesi 1990’lı yıllardan itibaren bilgi teknolojilerine yatırımların yapılmasıyla internet ve bilgisayar kullanımı artmaya başlamış ve bazı devlet kuruluşları ve kurumları hizmetlerini elektronik ortamda sunmaya başlamışlardır (Çarıkçı, 2010: 97).

Çok sayıda kamu kurumlarında bilgi işlem merkezleri yaratılmış veya var olanlar geliştirilmiş, web siteleri hazırlanmış, bilginin işlenmesi ve arşivlenmesinde elektronik ortam kullanımına başlanılmıştır (Çelik, Seferoğlu ve Çelen, 2011: 281).

Vatandaşların kamu hizmetlerinden faydalanmasında elektronik devlet sayesinde zaman ve mekândan bağıllık sorunu ortadan kalkmaktadır. Bilgisayar ve ağ bağlantısına sahip vatandaş her zaman bu hizmetten yararlanabilmektedir. Vatandaşlar elektronik devlet uygulamaları ile kuyrukta sıra beklemekten kurtulmakta ve hizmete anında ulaşmak

kolaylığına sahiplenmektedirler. E-devlet uygulamaları sayesinde hizmetler daha hızlı, kolay ve ulaşılabilir niteliktedirler (Koç, 2010: 17).

E-devlet uygulamaları ve bilişim teknolojileri kamu programlarının yürütülmesi için çok önemli veriler sunmaktadır. Bu verilerden faydalanan devlet karar alma sürecinde gerçeğe daha yakın kararlar alabilmektedirler (Dönmez, 2007: 11). E-devlet uygulamaları sayesinde devletin verdiği hizmetlerin daha doğru bir şekilde gerçekleşmesi sonucunda halkın kamuya olan güveni artmaktadır (Ateş, 2003: 49).

### **2.3.1. Kavram Olarak E-Devlet**

Elektronik devlet, çağdaş toplumlarda vatandaş ve devlet ilişkilerinde, devlet ve vatandaşın her birinin birbirine karşı sorumluluk ve görevlerinin karşılıklı olarak elektronik ortamlarda güvenli ve kesintisiz sürdürülmesidir (Arifoğlu vd, 2002: 12).

Elektronik devlet kavramı literatürde dijital devlet (digital government) olarak da adlandırılmaktadır. Literatürde farklı tanımlar da mevcuttur. E-devlet başka bir tanıma göre, kamu kurumları, ticari kurumlar ve vatandaşlar arasındaki bilgi, mal ve hizmet alışverişlerinde bilişim teknolojilerinin kullanımıyla ortaya çıkan verimlilik, hız ve performans artışının beraberinde maliyetlerin düşürülmesinin maksimum seviyede sağlanmasının amaçlandığı bir devlet modeli şeklinde vurgulanmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2005: 226).

Diğer başka bir tanıma göre elektronik devlet; akıllı devlet (smart government) gibi de tanımlanmakta, temelinde kamu hizmet alanlarında bilgi teknolojilerinin kullanımıyla şeffaf, daha ucuz, vatandaşa yakın ve verimli çalışan bir idari yapı durmaktadır (Kızılcık, 2003: 210).

E-devlet, vatandaşlara daha fazla kaynağa ve bilgiye, mevcuttan daha hızlı ulaşabilme olanağı sağlamaktadır. Mevcut elektronik ortam ile kullanıcı bugüne ve geçmişe ait verilere kolayca ulaşmakta, tespit etmekte, sonuç olarak, yeni bilgilere ulaşmakta ve bu bilgilerden başka kullanıcılar da faydalanmak istediklerinde onlara da yardımcı olmaktadır (Ulusoy ve Karakurt, 2002: 135).

### 2.3.2. E-Devletin Boyutları

Dünyanın birçok ülkelerinde uygulanan e-devlet uygulamalarına bakarsak, e-devletin çok geniş alanları kapsadığını ve kapsadığı bu alanları rahatlıkla görebiliriz. Ulusal bilgi sistemlerinden seçimlere, sağlık sektöründen sosyal güvenliğe kadar geniş kapsamda kamunun halka veya dünyanın istenilen bir noktasındaki bireylere web tabanlı hizmetler sunması mümkündür. Vatandaşların ve tüzel kişilerin işlerini kolaylaştıracak her türlü hizmet on-line olarak verilebilmektedir (Kızılcık, 2003: 214).

E-devletin dört; e-hizmet, e-ticaret, e-demokrasi ve e-yönetim boyutları vardır (Parlak ve Sobacı, 2005: 227-228):

- E-hizmet, devlet kuruluşlarının sahip olduğu belge ve bilgilere, sundukları hizmetlere elektronik olarak ulaşabilmektir.
- E-ticaret, kamunun vatandaşlar için fatura ve vergilerinin elektronik ortamda kolayca hızlı şekilde ödenebilmesi, kamu için bazı gerekli malzemeleri elektronik ortamda satınalma faaliyetlerini gerçekleştirebilmektir.
- E-demokrasi, kamuda karar alma süreçlerine vatandaşların katılımını sağlamak ve artırmak amacıyla internet, e-mail gibi iletişim araçlarının kullanılmasıdır.
- E-yönetim, kayıtları elektronik ortamda muhafaza etmek, yönetim süreçlerinin verimliliğini artırmak, idari birimlerin birbiriyle karşılıklı bilgi alışverişinin bilgi teknolojilerinin kullanımıyla hızlandırmak ve geliştirmektir.

Bütünlük içerisinde olan dört boyut, söz konusu e-devlet kavramının, kamu hizmetlerinin sunumu zamanı kullanılan teknik ve yöntemlerde, kamu yönetiminin örgütsel yapısında, vatandaş devlet karşılıklı ilişkilerinde değişimi beraberinde getirmektedir. Mevcut değişimle beraber vatandaşlar, artık kolayca hizmet üretme ve karar alma süreçlerine katılma ve yönetimin yanında ortak üretici ve planlayıcı konumuna sahiplenmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005: 228).

### 2.3.3. E-Devletin Amaçları

Kamu verdiği hizmetlerden kar elde etmeyi değil, vatandaşların refahını düşünmesi, düşük maliyetle kaliteli hizmet vermesi gerektiği, vatandaşlara sunulan hizmetlerin ucuz sunulması ve vatandaş beklentilerinin yüksek olması gibi unsurlar devletin sorumluluklarını yerine getirmesini olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu sorunlara

çözüm bulabilmek için e-devlet uygulamaları geliştirilmektedir. Bu konuda vatandaşların da devletin işini kolaylaştırmak için bilgi teknolojilerini kullanabilme yeteneklerine sahip olmaları ve bilişim teknolojilerini kullanım düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir.

E-devletin, hizmet yönetim ve üretim sürecinde halkın eğilim ve isteklerini etkin değerlendirerek onların yönetim sürecine katılımını sağlamak, kamu hizmetlerini daha yaygın ve ulaşılabilir hale getirmek ve kamu kurumlarının daha verimli işlemlerini temin etmek gibi üç genel amacı vardır. Bunlarla beraber, e-devletin öncelikli amacı kamu hizmetlerinin verimliliğinin artırılmasıdır. Bu amaçla, vatandaşın devletle her türlü işi elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır (Yıldırım, 2003: 215).

E-devlet, sadece kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasından ibaret değildir. Söz konusu husus daha derindir. Elektronik devlette, bilgi teknolojileri sadece birer araçtan ibarettir. Temel amaç, bilgi işleme kapasitesi genişletilmiş, hızlı karar alabilen ve hızlı cevap verebilen güçlü devlet yapısını oluşturmaktan ibarettir (Çelik, 2002: 152. Akt. Yıldırım, 2007: 215).

Elektronik devlet uygulamalarından vatandaşların ve devletlerin beklentileri farklı olmakla birlikte bazı noktalarda söz konusu beklentiler birleşmektedir (Ülker, 2002: 970):

- Kamu hizmetlerini yaygınlaştırmak ve erişebilirliğini sağlamak,
- Katılımcı yurttaşlığın önünü açmak için hizmet ve yönetim sürecinde vatandaşların isteklerini değerlendirmek,
- Kamu kurumlarının daha verimli ve rasyonel çalışmasını sağlamak,
- Kamu ile vatandaş arasında koordinasyonu temin etmek,
- Enerjiden, Zamandan ve Mali kaynaklardan tasarruf sağlamak,
- Güven ortamını ve şeffaflığı sağlayarak devletin meşruluğunu pekiştirmek,
- 7/24 ulaşılabilirliği sağlamak.

E-devlet'in amaçları aşağıdakilerdir (avvg.org.tr, erişim tarihi: 24. 06.2019):

- Kamu harcamalarında tasarrufun sağlanması.
- Kağıta dayalı işlerin kontrol altına alınarak kırtasiyeciliğin azaltılması.
- Şeffaflık.

- Kaliteli hizmet.
- 7 gün 24 saat kamu hizmeti.
- Katılımın artırılması.
- Hızlı ve kolay erişim olanağı.

Kamu yönetiminde kullanılmaya başlanan bilgi teknolojileri, kamu yönetiminin sadece kendine olumlu katkılarda bulunmamakta, aynı zamanda, kamu kurumları, özel sektör ve vatandaşlar arasındaki karşılıklı ilişkileri de geliştirmekte ve onları birbirlerine yakınlaştırmakta, kamu hizmetlerinin daha verimli, hızlı ve iyi sunulmasında önemli faydalar sağlamaktadır (Parlak ve Sobacı, 2005: 230).

#### **2.3.4. E-Devlet Yardımıyla Sunulan Hizmetler**

Elektronik devlet ana kapısı elektronik devlet hizmetleri sunabilmenin en etkin yoludur. Beş düzeyde ana kapı tanımı yapılmaktadır. Ana kapı türleri (eski.tbd.org.tr: 26. 06.2019):

- **I Düzey Ana Kapı:** Sadece bilgi vermek amaçlı ve vatandaşın devleti görmek istediği gibi tasarlanan
- **II Düzey Ana Kapı:** Vatandaşın on-line işlemleri (Örneğin: araç kaydı, vergi ödeme gibi işlemler) yapmasını sağlayan
- **III Düzey Ana Kapı:** Kullanıcıların bir servisten başka servise geçiş yaptığında, kullanıcı şifresi sorma işlemlerinin yapılmadığı türden ana kapılardır. Kullanıcı sadece, tek kullanıcı şifresiyle farklı servislerden faydalanabilmektedirler.
- **IV Düzey Ana Kapı:** Bir işlemin gerektirdiği veri ve bilginin sağlanabilmesi için birkaç kamu kurumunun kaynaklarından faydalanılan ana kapı türüdür. Örneğin, vatandaş emekliliğine kalan gün sayısını öğrenmek istediği zaman, SSK, Bağkur verileri ve Emekli sandığının hepsinin taranması ve sonucundan vatandaşın haberdar edilmesi gibi işlemler.
- **V Düzey Ana Kapı:** Kişinin kendine özgü işlemlerinin karşılıklı etkileşimle yapıldığı ana kapıdır. Örneğin, vatandaşın yeni araç aldığını ve kaydını e-devlet'e girerek kolayca oturduğu yerden yapılabildiği ana kapılardır.

E-devlet hizmetlerinin sunduğu servis örnekleri (eski.tbd.org.tr: 26. 06.2019):

Bilgilendirme amaçlı sunulan hizmetler:

- Haber, rapor, doküman
- Meteoroloji hizmetleri
- Ulaşım ve yol durumu bilgileri
- İstatistiksel bilgiler, döviz kurları
- Resmi gazete, kanun ve mevzuat
- Kültürel ve sanatsal etkinlikler

Sorgu ve yanıt şeklinde sunulan hizmetler:

- Sosyal yardımlar, sağlık
- Öğretim ve eğitim
- Kurumlara dilekçe vermek
- Yerel yönetimler
- Pasaport, ehliyet ve benzeri talepler
- Telefon başvurusu
- İş arama veya eleman bulma
- Askerlik ve güvenlik
- Yer (bina, hastane, bölge vb) sorma işlemleri

Çevrimiçi işlemler şeklinde sunulan hizmetler:

- Kamu alımları
- Sigorta işlemleri
- Hastane randevu sistemi
- Sağlık ocakları
- Acil yardım, ambulans ve itfaiye gibi hizmetler
- Devlet tahvili işlemleri
- Marka, standart ve patent başvurusu
- Sertifikasyon
- Bilimsel araştırma formları başvurusu
- Okul başvuru ve kayıt, öğrenci kredisi başvurusu
- Demokratik seçim ve yönetim
- Askerlik başvurusu



- Ulaşım, rezervasyon ve bilet alma.

#### **2.4. Azerbaycan’da E-devlet Uygulaması: Asan Hizmet Teşkilatı**

Azerbaycan’da bir e-devlet uygulaması olan ‘ASAN HİZMET’ ‘*Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı Yanında Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal Yenilikler Üzere Devlet Ajanlığı*’na tabidir. Kısaltılmış ‘ASAN’ kelimesinin kelime anlamı İngilizceden ‘*Azerbaijan Service and Assesment Network*’, Türk dilinde ise ‘*Azerbaycan Hizmet ve Değerlendirme Şebekesi*’ dir. Asan Hizmet Teşkilatını Devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerin tümünün bir merkezde toplanması gibi de anlaşılmaktadır. Yani, vatandaşlar önceler çeşitli devlet kurumlarından aldıkları hizmeti artık tek adrese – ASAN HİZMET’e gitmekle ala bilmektedirler. Bu da vatandaşların işini daha da kolaylaştırmaktadır. Örneğin, yeni sürücü belgesi almak isteyen vatandaşlar önceden Trafik Şube Müdürlüğüne başvuru yaparak tüm işlemlerini bu devlet kurumunun sunduğu hizmetle gerçekleştirmesi gerekirken, artık bu ‘ASAN HİZMET’ merkezine gitmekle daha kısa zamanda ve daha kolay şekilde gerçekleştirmektedirler. Buna başka birçok devlet kurumlarından alınan çoğu hizmetleri örnek verilebilir.

##### **2.4.1. Asan Hizmetin Tanıtımı**

‘ASAN HİZMET’ merkezleri Azerbaycan devletinin cumhurbaşkanı İlham Aliyev’in 2012 yılı 13 Temmuz tarihinde 685 numaralı fermanına uygun olarak kurulmuştur. ‘ASAN HİZMET’ merkezlerinin kurulmasında amaç ([www.asan.gov.az](http://www.asan.gov.az), 01.02.2017):

- Vatandaşların ekstra masraf ve zaman kaybının minimuma indirilmesi;
- Vatandaşlara hizmet sunulduğu zaman onlara karşı etik kurallara uyulmasını, nazik davranışın sergilenmesini sağlamak;
- Profesyonelliğin artırılması;
- Devlet yapılarına karşı güvenin daha da arttırılması;
- Şeffaflığın sağlanması ve yolsuzlukla mücadele;
- Elektronik hizmetlerin daha fazla kullanımının sağlanması;
- Bu alanda yapılan kurumsal yeniliklerin verimliliğinin artırılması.

‘ASAN HİZMET’ merkezi kendi etkinliğinde Azerbaycan Cumhuriyeti Anayasasını, Azerbaycan Cumhuriyeti kanunlarını ve hükümlerini, Azerbaycan Cumhuriyeti

Cumhurbaşkanının kararname ve emirlerini, Bakanlar kurulunun karar ve emirlerini baz alarak vatandaşlara eksiksiz hizmet sunmaktadır. Merkezin bünyesinde Vatandaşların kabulü çalışma düzeni birimi, vatandaş haklarının temini birimi, Seyyar hizmetlerin organizasyonu birimi ve Muhasebe birimi faaliyet göstermektedir. Merkez işlevsel yardımcı hizmetlerin uygulanmasını, devlet kurumlarının vatandaşlara verdiği hizmetlerin aynısının koordineli biçimde uygulanmasını, sağlanan hizmetlerin takvimin tüm günlerinde ve kayıt yerinden bakılmaksızın tüm vatandaşlar için uygulanmasını, sağlanan hizmetlerin seyyar şekilde uygulanmasını sağlamakla vatandaşlara kesintisiz hizmet sunuyor. Merkezde yönetim vatandaşların bilgi edinmesini kolaylaştırmak için elektronik levhalar ve işaretler yerleştirmiş olup, onlara hizmetlerden faydalanmanın daha basit bir hale getirilmesini sağlamıştır. Merkez Elektronik hizmetlerin daha da geliştirilmesi amacıyla vatandaşların öneri ve şikâyetlerini toplamakta, kendini daha da geliştirmeyi hedeflemiştir. Merkez hedeflediği yeniliklere ulaşip ulaşamadığını belirlemek için zaman zaman vatandaşlar arasında görüş sorgusu geçirmektedir.

#### **2.4.2. Asan Hizmetin Topluma Sunduğu Hizmetler**

Asan Hizmetin topluma sunduğu hizmetleri 18 genel başlık altında topluya biliriz:

- Noter hizmetleri
- Vatandaşlık durumu düzenlemelerinin devlet kaydına alınması
- Sabıkalı olup olmama hakkında belgelerin verilmesi
- Ehliyet ile ilgili işlemler
- Kimliklerin verilmesi veya değiştirilmesi işlemleri
- Pasaportların verilmesi veya değiştirilmesi işlemleri
- Hukuki ve fiziki şahıslara arşiv referanslarının verilmesi
- Emekliliğin belirlenmesi
- Gayrimenkulle ilgili tüm işlemlerin devlet kaydına alınması
- Göç hizmetleri
- Ticari hukuki şahısların ve vergi ödeyicilerinin kayıt işlemleri
- Devlet kurumlarının sundukları tüm hizmetler hakkında genel bilgi verme

- Gümrük hizmetleri
- Askeriyeye (orduya) kayıt işlemleri
- Fonksiyonel yardımcı hizmetler
- İkamet tezkerelerinin verilmesi
- Ruhsatların (Lisansların) verilmesi
- Belgelerin hazır olup olmaması hakkında bilgi alma ( [www.asan.gov.az](http://www.asan.gov.az),03.02.2017).

‘ASAN HİZMET’ sayesinde 18 başlıkta topladığımız topluma sunulan hizmetler birçok devlet kurumlarının topluma verdiği hizmetlerin tek adreste vatandaşlara hizmet edilmesine vesile olmuştur. Bu vatandaşın daha çok evrakla uğraşmasının ve alacağı hizmetin hangi devlet kurumundan alması gerektiğini bilmemesi gibi sorunların çözümünün bulunması demektir. Sadece vatandaşların değil, devlet kurumlarının da işinin kolaylaşması demektir. Bu devlet kurumlarına örnek verecek olursak;

- Adalet Bakanlığı
- İçişleri Bakanlığı
- Milli Arşiv İdaresi
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- Gayrimenkul İşlemleri Devlet Kurumu
- Göç İdaresi Hizmetleri
- Vergiler Bakanlığı
- Seferberlik ve Askeri Hizmete Çağrı için Devlet Hizmeti
- Ekonomi Bakanlığı ve diğer bunun gibi çoğu devlet kurumları.

‘ASAN HİZMET’ te verilen hizmetlerin vatandaşlara sunduğu kolaylıklara 18 başlıkta topladığımız ilk sırada olan noter hizmetlerinden örnek vererek başlayacak olursak:

Vatandaşlar önceden noter hizmetten yararlanmak için notere gitmeleri gerekirken, ‘ASAN HİZMET’ merkezleri vatandaşlara kolaylık sağlamak amacıyla onların merkeze

bile gelmeden, evden, işten veya internet olan herhangi bir yerden tercüme edilmesi gereken evrağını ‘tercume.asan.az’ sitesi aracılığıyla göndererek, tercüme hizmetinden yararlanmalarını sağlayan bir sistem kurmuştur. Tercüme edilecek olan evrak elektronik ortamda siteye gerekli haneye yüklenerek, evrağın tercüme edilecek dili ve kurye hizmeti olup olmaması seçildikten sonra onaylanıp gönderilmektedir. Eğer vatandaş kurye hizmeti seçmediyse, sistem evrağını hangi merkezden teslim almak istediğini soracaktır. Kurye hizmeti seçildiği taktirde evrak adrese ulaştırılacaktır. Evrak kabul olunup bakıldıktan sonra ödenecek tutar ve evrağın teslim süresi müşteriye elektronik posta ile iletilmektedir. Onaylanıp ödemesi yapıldıktan sonra evrak tercüme olunmaya başlanılmaktadır. Böylelikle, vatandaş kısa sürede ve kolayca hizmet almış olacaktır. Bu hizmet engelli vatandaşlara daha çok kolaylık sağlamaktadır.

### **2.4.3. Asan Hizmetin Görevleri**

‘ASAN HİZMET’ in topluma sunduğu hizmetleri layıkıyla gerçekleştirmesi için bir kısımdır. ‘ASAN HİZMET’ in vatandaşlara sunulan hizmetlerle beraber vatandaşlara karşı görevleri de vardır. Bu görevlere, hizmet sunmaktan ziyade, vatandaş şikâyetlerinin dikkate alınması, onların sunulan hizmetler hakkında gerektiğinde önceden bilgilendirilmesi, vatandaşların kafasında kalacak soru işaretlerine aydınlık getirecek tabelaların, sloganların ve başka buna benzer kılavuzların oluşturulması ve başka örnekler verilebilir. Merkezin faaliyet yönleri:

- Merkezde faaliyet gösteren devlet kurumları tarafından sunulan hizmetlerin koordineli bir biçimde gerçekleştirilmesini organize eder;
- Merkezde fonksiyonel yardımcı hizmetlerin uygulanmasını temin eder;
- Sunulan hizmetleri takvimin tüm günlerinde ve nerede ikamet etmesinden asılı olmayarak, tüm vatandaşlar için temin eder;
- Sunulan hizmetlerin gerektiğinde seyyar olarak da temin eder.

Merkezin temel görevleri:

- Merkezin faaliyetleri ile ilgili kabul edilen başvuru ve şikâyetleri dikkate almak ve kanunda belirlenmiş şekilde önlem almak, vatandaşlarla gerekirse birebir görüşmek;
- Devlet programlarının ve gelişme projelerinin uygulanması tekliflerinin hazırlanması ve uygulanmasında yer almak;

- Merkezde sunulan hizmetlerin seyyar olarak da gerçekleştirilmesi;
- Sunulan hizmetlerin takvimin tüm günlerinde kesintisiz gösterilmesini sağlamak;
- Hizmet esnasında mevzuat taleplerinin ihlalinin tespiti durumlarında, bu durumları incelemek ve gerektiğinde yukarıya bu durum hakkında bilgi vermek;
- Elektronik hizmetlerin düzenlenmesi ve iyileştirilmesi ile ilgili kişilerin önerilerini toplamak ve özetlemek;
- Merkezde hizmetlerin, merkezin faaliyetinin ve yapısının iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunmak ve kurumun bu yönde verdiği görevleri yapmak;
- Merkezde hizmetlerin geliştirilmesi ile ilgili uygulanan yeniliklerin, reformların verimliliğinin artırılmasını sağlamak;
- Faaliyet yönlerine uygun olarak kişilere başvurmalı oldukları şube, sunmalı oldukları belge, belgelerin hazır olacağı tarih hakkında eksiksiz bilgi vermek;
- Merkezde kişilerin bilgi edinmesini kolaylaştırmak amacıyla elektronik levhalar ve işaretler yerleştirmek;
- Kurum başkanının gösterişiyle raporlar, bilgiler hazırlamak ( [www.asan.gov.az](http://www.asan.gov.az), 05.02.2017).

BM Kamu Hizmetleri Ödülü 2003'ten sonra verilmeye başlamış en yüksek kategorili bir ödüldür. BM Kamu Hizmetleri kategorisinde yüzlerce Proje üzere başvuru yapılmaktadır. Bu ödülü almak yolunda tüm süreçleri başarıyla tamamlayan '**ASAN HİZMET**' 20-24 Nisan 2015 tarihinde BM ödül komisyonu tarafından birincilik ödülüne layık görülmüştür. '**ASAN HİZMET**' vatandaşlara sunduğu hizmetlerle Azerbaycan Cumhuriyetinin en gelişmiş ve en başarılı projesi olarak Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetler Ödülü alması da önemli bir gelişmedir. Azerbaycan Cumhuriyeti gösterdiği hizmetlerle vatandaşlara sunduğu kolaylıkları dünyaya tanıtmak amacıyla İtalya, Fransa, Londra, Marakeş ve başka ülkelerde de sunumlar yaparak, görevlerini dünyaya göstermeye devam ederek olumlu tepkiler almaktadır. Asan Hizmet, farklı 10 kamu kurumu ve özel sektör temsilciliklerinin iş birliği ile tek merkezden 270 çeşit ve gün geçtikçe artan hizmetler sunmaktadır. Vatandaşlara hizmet sunan merkezlerin ülke genelinde 5'i Bakü'de, diğer 4'ü Sumgayıt, Gence, Berde ve Sabirabad illerinde yer almaktadır. Yakın gelecekte merkezlerin tüm yurt genelinde kurulması stratejik bir

planlamadır ve bu yolda çalışmalar devam etmektedir. Vatandaş nerde ikamet ettiğinden bağımsız olarak tüm illerde hizmetlerden yararlanabilmektedir.

#### **2.4.4. Asan Hizmetin Sorumlulukları**

‘ASAN HİZMET’ in vatandaşlara karşı sorumluluklarından biri onlara eksiksiz hizmet etmektir. Vatandaşlara sunulan hizmetler yalnızca ‘ASAN HİZMET’ merkezlerinde sunulmakla kalmamış, yanı sıra onların işini kolaylaştırmak ve memnun kalmalarını sağlamak, her türlü bilgi ve desteği vermek için ‘Çağrı Merkezi’ yaratılmıştır. Çağrı merkezinin kurulmasıyla vatandaşların almak istedikleri hizmet hakkında bilgi almalarına zaman kaybetmeden ve kolayca ulaşmalarını sağlamaktır. Bundan başka herhangi bir devlet kurumu tarafından vatandaşlara yapılan haksızlıklar hakkında bilgi vererek, haklarını korumak için başvurularını yapabilirler. Çağrı merkezleri bayram günlerinde 24 saat hizmet sunmakla vatandaşların işini daha da kolaylaştırmaya yardımcı olmaktadır. Çağrı Merkezleri tarafından vatandaşlara aşağıdaki hizmetler veriliyor: ([www.asan.gov.az](http://www.asan.gov.az), 26.02. 2017)

**Canlı destek:** (Hafta içi: 10:00-dan 19:00-a, Cumartesi 10:00-dan 14:00-a)

‘ASAN HİZMET’ merkezleri vasıtasıyla verilen hizmetler hakkında sorulan soruların cevaplandırılması;

Hizmetlerden yararlanma zamanı karşılaştıkları haksızlıklar hakkında şikayet ve bilgilerin alınması, gereğinin yapılması için araştırmaya yönlendirilmesi.

**Otomatik destek:**

-Ülkenin her yerinden sabit telefonlardan 108 numarasını ücretsiz, cep telefonlarından ise ücretli olarak Çağrı Merkezi hizmetlerinden yararlanmak mümkündür.

-Başvurular sorgu nitelikte olduğu zaman sorgunuz operatör tarafından cevaplanacaktır, kanun çerçevesinde gerekli danışmanlık hizmeti verilecektir, şikayet nitelikte olduğunda ise şikayetiniz kabul edilecek ve incelenmesi ilgili yapısal bölmeyle iletilecektir.

#### **2.5. Azerbaycan’da Asan Hizmetin Gelişimi**

‘ASAN HİZMET’ Azerbaycan’da kurulduktan sonra kısa sürede kendini hızla geliştirmiştir. Günümüzde verdiği hizmetlerin kalitesinden müşteri memnuniyetine kadar her şeyi yüksek düzeyde temin edebildiği için sertifika ve ödül sahibi olmuştur.

‘ASAN HİZMET’ ajansı 13 Şubat 2014 tarihinde ISO 9001: 2008 yönetim standardı üzere uluslararası sertifikaya layık görülmüştür. ISO 9001: 2008 standardı vatandaş odaklı, yönetime sistematik yaklaşım, organizasyon içinde herkesin katılımı, sürekli geliştirme, olgulara dayanan kararlar gibi prensiplere dayanır (news.lent.az; 07.03.2017).

4 Haziran 2014 yılında Kurum verimli hizmet örneğine ve devlet-sivil ilişkilerine verdiği katkılardan dolayı ‘Başarı 2013’ ödülünü almıştır. ‘Başarı’ Milli ödülü "Consulting & Business" dergisi tarafından 2000 yılında kurulmuştur ve Azerbaycan’da Biznes ve Ekonomi alanında ilk ve en prestijli ödüldür (az.trend.az; 07.03.2017).

Teşkilat 15 Aralık 2014 yılında Sabirabad ‘ASAN HİZMET’ merkezi OHSAS 18001: 2007 standardı üzere Uluslararası Sertifikaya sahiplendi. Standardın temel talebi hizmet merkezlerinin faaliyet gösterdiği idari binalarda güvenli ve sağlıklı çalışma ortamının oluşturulması, personelin etkin, şeffaf ve hızlı hizmet göstermesi, aynı zamanda vatandaşların tam güvenli, kaliteli hizmet almasının sağlanması için gerekli tedbirlerin dikkate alınmasıdır (az.trend.az; 07.03.2017).

‘ASAN HİZMET’ Birleşmiş Milletler (BM) 2015 Yılı Devlet Hizmetleri Ödülü’ne (United Nations Public Service Award 2015) layık görülmüştür. 2003 yılında kurulan BM Devlet Hizmetleri Ödülü kamu hizmetleri alanında en prestijli uluslararası ödüldür. Yıllık bazda sunulan ödül, kazanan kuruluşlarda mükemmelliğin, uzmanlığın, yönetimin ve vatandaş memnuniyetinin en üst düzeyde sağlanmasının uluslararası tanınmasıdır (news.lent.az; 08.03.2017). Ajans ve ona bağlı olan ‘ASAN HİZMET’ merkezleri Britanya İş Güvenliği Konseyi tarafından 13 alan üzerinde yapılan ve başka bir ülkede bulunan 700’den fazla işletmenin başvurduğu ‘Kamu Hizmetlerinin Sunulması zamanı İş Güvenliğinin Sağlanması’ yarışmanın galibi olmuştur. 1950 yılında oluşturulan Britanya İş Güvenliği Konseyi 2004 yılında Uluslararası Kurum statüsünü almıştır. Örgütün başlıca amacı dünyadaki işletme ve kurumların emeğin korunması alanında yaptığı çalışmaları değerlendirmektir (azertag.az; 08.03.2017).

### **2.5.1. Asan Teşkilatının Kamu Hizmet Sektöründeki Yeri ve Önemi**

‘ASAN HİZMET’ merkezleri sadece vatandaşların işini kolaylaştırmakla kalmıyor, sunduğu hizmetlerle ilgili devlet kurumlarının da işini kolaylaştırıyor. Önceden her bir kamu kurumu kendi bünyesinde kendine özgü hizmetlerle tüm vatandaşlara hizmet

sunuyordu. Şimdi bir nevi iş bölümü yapılmış olup, aynı hizmetler ‘ASAN HİZMET’ merkezlerinde de vatandaşlara sunuluyor olup, Kamu hizmet sektöründe ‘ASAN HİZMET’ in kendine özgü bir yeri olduğunu gözler önüne sererek, verdiği hizmetlerle çok önem taşıdığını bir daha kanıtlamış oluyor.

### **2.5.2. E-Asan Hizmetleri**

‘ASAN HİZMET’ vatandaşlara sadece merkezlerde hizmet vermekle yetinmeyip, sunduğu elektronik hizmetle işlerini kolaylaştırmaktadır: “www.asan.gov.az” sitesi ile vatandaşlara yararlanabilecekleri hizmetler tanıtılmakta ve ‘ASAN HİZMET’ merkezine gitmeden hizmetlerden nasıl yararlanacakları açıklanmaktadır. E-Asan aracılığıyla vatandaşlar yüzlerce gerekli dilekçe örneklerini ilgili bakanlıklara gitmeden elde edebilmektedir. Bu bakanlıklara;

- Adalet Bakanlığı,
- İçişleri Bakanlığı,
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı,
- Ulusal Arşiv İdaresi,
- Seferberlik ve Askeri Hizmete Çağrı Şubesi dâhildir.

Vatandaşlar alacakları hizmeti ‘ASAN HİZMET’ merkezine gittiği zaman saatlerce merkezde sıra beklememek için, merkeze gitmeden önce, asan hizmetin vatandaşlara sunduğu kolaylıklardan bir başka biri olan sıra alma, yani randevu alma sistemini sunmaktadır. Vatandaşın yapacağı tek şey site üzerinden sisteme giriş yaparak sıra almak istediği hizmeti seçtikten sonra, hizmeti almak istediği merkezi, tarihi ve saati seçmesi yeterli olmakta ve geriye sadece randevu saatinde merkezde olması kalmaktadır. Bu da ‘ASAN HİZMET’ in vatandaşlara sunduğu e-asan kolaylıklarından biridir. Bundan başka, ajansın diğer internet siteleri aşağıdakilerdir:

- [www.facebook.com/asan.gov.az](http://www.facebook.com/asan.gov.az)
- [www.asan.gov.az](http://www.asan.gov.az)
- [www.vxsida.gov.az](http://www.vxsida.gov.az)
- [www.icenter.az](http://www.icenter.az)
- [www.asankadr.az](http://www.asankadr.az)



- [www.asanschool.az](http://www.asanschool.az)
- [www.asanyouth.az](http://www.asanyouth.az)

### **2.5.3. Seyyar (Mobil) Hizmetler**

‘ASAN HİZMET’ in vatandaşlara sunduğu hizmetlerden cumhuriyetin tüm vatandaşları yararlına bilmesi için seyyar hizmetler de sunulmaktadır. ‘ASAN HİZMET’ merkezleri cumhuriyetin belirli il ve ilçelerinde sınırlı sayıda olduğu için vatandaşların hizmetlerden yararlanmasını zorlaştırmaktadır. Bunu düşünerek ‘ASAN HİZMET’ Seyyar (Mobil) hizmet sunmak ve elinden geldiği kadar tüm vatandaşlara hizmet sunmayı hedeflemiş, gerektiği zaman özür, yaşlı, yatak hastaları ve s. vatandaşların yaşadıkları yere kadar giderek hizmet sunmaktadır. Sunulan hizmet karşılığında ücret talep edilmemektedir. Ayrıca, diğer bütün vatandaşlar da bu hizmetlerden ücret karşılığında yararlına bilmektedirler. Seyyar Asan Hizmetin gerçekleştirilmesinin temel amaçları kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha rahat, yeni ve yenilikçi yöntemlerle sunulması, vatandaşlar için ulaşılabilirliğin ve sivil memnuniyetinin sağlanmasıdır. Seyyar hizmetler:

-Mobil ‘ASAN Hizmet’;

-Taahhütlü esaslarla gerçekleştirilen seyyar hizmetler;

-Seyyar hizmet otobüsü; aracılığıyla gerçekleştirilmektedir ([www.asan.gov.az](http://www.asan.gov.az); 14.03.2017).

Seyyar Asan Hizmetler Azerbaycan Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Emlak meseleleri Devlet Komitesi tarafından sunulmaktadır. Bu hizmetler şunlardır:

- Noter faaliyetleri,
- Vatandaşlık durumunun devlet tescili,
- Kimlik verilmesi ve değiştirilmesi,
- Pasaport işlemleri,
- Ehliyetlerin değiştirilmesi,
- Emekli maaşlarının belirlenmesi,

- Tapu işlemleri, kadastro hizmetleri (news.lent.az; 19.03.2017)

## 2.6. Türkiye’de E-Devlet Proje Ve Uygulamaları

Türkiye’de de dünyanın birçok ülkesinde olduğu gibi yaşanan son dönem gelişmelere paralel olarak elektronik devletleşme sürecinde yaşananlar ve günümüz e-devlet hizmetleri incelendiği zaman e-devletin günümüzdeki durumuna gelene kadarki süreçte birçok çalışmaların ve geliştirilen projelerin olduğu söylenebilir. Bu projelerin incelenmesinde fayda vardır (Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2011: 285-286). Türkiye’de e-devletin gelişimi için gerçekleştirilen projeler ve çalışmalar işlevleriyle birlikte aşağıda özetlenmektedir (DPT, 2004: 46-63):

- **MERNİS:** Bu proje 1997 yılında başlatılmıştır. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi’ne 1997 yılında bilgi girilmeye başlamış ve kurulmasından 30 yıl sonra 2002 yılında aktif kullanılmaya başlanmıştır. Bu proje dünyada ilk e-devlet projelerinden biri olmuştur. Bu proje nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarılması ile sadece nüfus dairesi başkanlığının değil, diğer vatandaşların nüfus bilgilerine ihtiyaç duyan devlet kurumlarının da işini kolaylaştırmaktadır.
- **SAYOTO-say2000i:** Bu proje 1985 yılında başlatılan bir projedir. Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon projesiyle tüm kamu çalışmalarının personel ve maaş bilgilerinin merkezi bir veri tabanında tutulması olanaklı hale gelmiştir.
- **POLNET:** Emniyet Teşkilatının kullanımına açılan projedir. 2002 yılından itibaren faaliyete başlayan proje şu anda 35 ana uygulama, 20 lokal uygulama 51 sorgu ve çok sayıda istatistik programı ile hizmet vermektedir. Polisin her türlü bilgiye hızlı ve güvenli ulaşmasını sağlayan sistem ile maliyetler azaltılmakta, deliller daha hızlı toplanmakta ve vatandaşların ihtiyaç duydukları bilgiye her zaman ulaşma imkânı sağlanmaktadır.
- **VEDOP:** 1998 yılında başlatılan proje Vergi Dairesi Otomasyon Projesidir. Bu proje vergi dairesinin yapması ile yükümlü olduğu tüm işlemlerin elektronik ortamda yapılmasına olanak sağlamaktadır.
- **TAKBİS:** Tapu ve Kadastro Bilgi Sisteminin oluşturulması ile günümüzde doğru, hızlı ve kolay erişilebilir tapu ve kadastro bilgilerine ulaşmanın elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmektedir.
- **UYAP:** Bu proje Ulusal Yargı Ağı projesi olup, Adalet Bakanlığı bünyesinde

yürütülmektedir. Yargı teşkilatındaki birimleri birbirine bağlamaktadır. Proje sayesinde işlemler daha hızlı ve verimli bir şekilde yürütülmektedir.

Yukarıda özetlenen e-devlet projelerinden başka çok sayıda proje uygulama gerçekleştirilmiş ve bu yönde çalışmalar halen devam etmektedir. Bu konuda daha ayrıntılı bilgilere Devlet Planlama Teşkilatı tarafından yayınlanan E-devlet Proje ve Uygulamaları (DPT, 2004) başlıklı çalışmada çevrimiçi ulaşılabilir.

### **2.6.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulaması: E-Devlet Kapısı**

Türkiye’de de tüm dünyanın önde gelen ülkelerinde olduğu gibi tüm kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerin tek merkezden sunulmasını sağlayan sistem bulunmaktadır. Bu sisteme <http://www.turkiye.gov.tr> sitesinden ulaşılabilir. Bu sistem e-devlet kapısı olarak adlandırılmaktadır.

E-devlet kapısı üzerinden vatandaşlar hem bilgilendirme amaçlı hizmetlerden hem de elektronik kamu hizmetlerinden faydalanabilmektedirler. Bilgilendirme amaçlı verilere ulaşmak için vatandaşların e-devlet kapısının web sayfasına girerek ilgili bölümleri görüntülemesi yeterli olmaktadır. Elektronik kamu hizmetlerini alabilmek için kimlik doğrulama araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu kimlik doğrulama araçları şifre, e-imza veya mobil imza gibi araçlardır. E-devlet kapısını kullanabilmek için gerekli şifre PTT şubelerinden kimlik numarasının bulunduğu bir kimlik kartı ile ücretsiz olarak alınmaktadır. Kimlik doğrulama araçlarından bir diğeri olan e-imza ise GSM SIM kartı ile alınmaktadır. E-imza ıslak imza ile eşdeğerdedir. PTT şubelerinden alınan şifre ücretsiz olsa bile e-imza karşılığında kullanıcılardan kullanma ücreti talep edilmektedir(Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2011: 288-289).

### **2.6.2. E-Devlet Kapısının Topluma Sunduğu Hizmetler**

E-Devlet kapısının vatandaşlara sunduğu hizmetleri 14 başlık altında aşağıdaki gibi özetleyebiliriz (türkiye.gov.tr. erişim: 14.08.2019):

- ✓ *Adalet:* Davalarınız ve diğer adli dosyalarınız ile ilgili işlem yapa bilir dosya detaylarına ulaşabilirsiniz.
- ✓ *Çevre, Tarım ve Hayvancılık:* Tarım, Hayvancılık faaliyetleri ve çevre konusundaki hizmetlerden faydalanabilirsiniz.
- ✓ *Devlet ve Mevzuat:* ihaleler, mevzuat, seçmenlik ve diğer konularda bilgi

alabilirsiniz.

- ✓ *Eğitim:* Eğitim, burslar ve sınavlar ile ilgili bilgi ve başvuru hizmetlerinden faydalanabilirsiniz.
- ✓ *Genel Bilgiler:* Günlük yaşamınızda ihtiyacınız olabilecek, genel bilgi ve veri kaynaklarından faydalanabilirsiniz.
- ✓ *Güvenlik:* Emniyet ile ilgili hizmetlerden faydalanabilirsiniz. Askerlik bilgilerinize erişebilir ve işklem yapabilirsiniz.
- ✓ *İş ve Kariyer:* Çalışanların ve ticari işletmelerin gerek duyabileceği hizmetlere erişebilirsiniz.
- ✓ *Kişisel Bilgiler:* Devlet kurumlarında bulunan varlık, borç, sağlık, eğitim vb. kişisel bilgilerinize göz atabilirsiniz.
- ✓ *Sağlık:* Sağlığınızla ilgili bilgilere ulaşabilirsiniz. İlaç, muayene ve randevu işlemlerinizi yönetebilirsiniz.
- ✓ *Sosyal Güvenlik ve Sigorta:* Sosyal güvenlik ve yardım durumunuzu inceleyebilirsiniz. Sigortalarınız ile ilgili bilgi alabilirsiniz.
- ✓ *şikyet ve Bilgi Edinme:* Devlet kurumları ve firmalar ile ilgili ihbar, şikyet ve bilgi taleplerinizi yönetebilirsiniz.
- ✓ *Telekomünikasyon:* GSM, internet, posta, telefon ve diğer iletişim kanalları ile ilgili hizmetlerden faydalanabilirsiniz.
- ✓ *Trafik ve Ulaşım:* Trafik ile ilgili hizmetlerden faydalanabilir, kara, hava ve deniz taşımacılığı işlerinizi yönetebilirsiniz.
- ✓ *Vergi, Harç ve Cezalar:* Vergi, trafik cezası, harç ödemeleri ve benzeri borç ve alacaklarınızı takip edebilirsiniz.

### **2.6.3. E-Devlet Hizmetini Sunan Kurumlar**

E-devlet kapısının sunduğu hizmetler vatandaşların işlerini kolaylaştırmakla beraber devlet kurumlarının da işlerini tek merkezden sunulmasını sağlamaktadır. Bu devlet kurumları, bakanlıkları ve başkanlıkları aşağıdakilerdir ([turkiye.gov.tr](http://turkiye.gov.tr). erişim: 14.08.2019):

- Adalet Bakanlığı, Anayasa Mahkemesi Başkanlığı, Yargıtay, Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü, Mill Savunma Bakanlığı
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Kültür

ve Turizm Bakanlığı

- Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü, Orman Genel Müdürlüğü
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Devlet Malzeme Ofisi Genel Müdürlüğü, Hazine ve Maliye Bakanlığı
- Et Maden İşletmeleri Genel Müdürlüğü, Et ve Süt Kurumu Genel Müdürlüğü
- Tarım Sigortaları Havuzu, Tarım ve Orman Bakanlığı
- Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü, AKEDAŞ Elektrik Perakende Satış A.Ş, Başkanlığı, Boru Hatları İle Petrol Taşıma A.Ş. Genel Müdürlüğü, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı, Meram Elektrik Perakende Satış Anonim Şirketi, Yeşilirmak Elektrik Perakende Satış A.Ş
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, TCDD Taşımacılık A.Ş. Genel Müdürlüğü, Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, Enerji Piyasaları İşletme A.Ş.
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu, Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu Başkanlığı, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Türkiye İş Kurumu (İŞKUR), Emeklilik Gözetim Merkezi
- Ankara Ticaret Odası, Avrupa Birliği, Ticaret Bakanlığı, Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı (TÜİK), Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, PTT, TRT Genel Müdürlüğü, Türknet, Superonline, TT Mobil, Turkcell, TurkNet, Vodafone, Vodafone Net, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu, Digtürk, D-Smart, Erişim Sağlayıcıları Birliği, Millenicom,
- Cumhurbaşkanlığı, Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı
- İçişleri Bakanlığı, İlksan, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
- Kamu Denetçiliği Kurumu, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu, Kamu İhale Kurumu, Gelir İdaresi Başkanlığı
- Makina ve Kimya Endüstrisi Kurumu, Toplu Konut İdaresi Başkanlığı (TOKİ)
- Türk Standardları Enstitüsü, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Diyanet İşleri Başkanlığı, Türk Akreditasyon Kurumu
- Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, Mesleki Yeterlilik Kurumu
- Yüksek Seçim Kurulu Başkanlığı

- Avrupa Birliği Başkanlığı, Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı
- Yurt Dışı Türkler ve Akriba Topluluklar Başkanlığı, Devlet Personel Başkanlığı, Türkiye Sualtı Sporları Federasyonu
- Erişim Sağlayıcıları Birliği, Kamu Denetçiliği Kurumu
- Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü, Meteoroloji Genel Müdürlüğü, Türkiye Kömür İşletmeleri Kurumu Genel Müdürlüğü, Ulusal Bor Araştırma Enstitüsü, Türkiye Atom Enerjisi Kurumu Başkanlığı
- TBMM Başkanlığı
- Takasbank İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.ř.
- Doğal Afet Sigortaları Kurumu

## **BÖLÜM 3: HİZMET KALİTESİNİN VATANDAŞ MEMNUNİYETİNE ETKİSİNİN ÖLÇÜLMESİ: AZERBAYCAN ASAN HİZMET TEŞKİLATI VE TÜRKİYE E-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR KARŞILAŞTIRMA**

### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmada Azerbaycan'da e-devlet uygulaması olan 'ASAN HİZMET'in ve Türkiye'de e-devlet uygulamalarının verdiği hizmetlerin kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmanın alt amacı olarak, hizmet kalitesinin ve vatandaş memnuniyetinin Azerbaycan ve Türkiye'de farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Azerbaycan'ın seçtiği hizmet modeli (çağrı merkezi, seyyar hizmetler vb) farklı olduğu için araştırmanın alt amacı önemlidir. Araştırma ile kamu kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden vatandaş memnuniyetinin önemine ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesine dikkat çekilmektedir.

### **3.2. Araştırmanın Önemi**

Bu çalışma Azerbaycan ve Türkiye için önemli bir konuma sahip olan e-devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı, ne derecede geçerliliğe sahip olduğu ve hangi düzeyde önemli olduğunun tespit edilmesi için önemli bir çalışmadır.

E-devlet yoluyla sunulan hizmetlerin vatandaş beklentilerini ne derece karşıladığının ve memnuniyete etkisinin ne düzeyde olduğunun bilinmesi sayesinde; hem ASAN Teşkilatı hem Türkiye e-devlet hizmet sunumunda eksik yönlerini ve hatalarını, bu eksiklerin ve hataların ortadan kaldırılması için nasıl bir yol izlemeleri gerektiğini karşılaştırmalı olarak görebileceklerdir.

E-devlet hizmetleri için algılanan hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi ve hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisinin test edilmesi farklı iki ülkede uygulanan e-devlet hizmet süreçlerinin tasarlanması, sundukları hizmetlerin içeriği ile içeriğin sunum şekli, e-devlet aracılığıyla karşılıklı sunulan hizmetlerde dikkat edilmesi gereken konular hakkında önemli bilgiler ve veriler sunacaktır. Azerbaycan ve Türkiye vatandaşlarının hizmet kalitesinden memnuniyet düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğinin bilinmesi ile de; farklı ülkelerdeki e-devlet kullanıcılarının

beklentilerine daha etkin cevap verebilen ve iyi yönetişimi destekleyen e-devlet sistemlerinin hayata geçirilmesi için önemlidir.

Vatandaşların memnuniyet düzeylerini tespit ederek bu konularda daha bilinçli ve haklarını bilerek, savunarak hareket etmelerini sağlayabilmelerine vesile olmak araştırmanın önemini arz etmektedir. Teknolojideki hızlı gelişmeler sonucunda Azerbaycan Cumhuriyetinin de bilgi toplumu hedefine ulaşmak için çaba sarf ederek kurduğu e-devlet uygulaması olan ‘ASAN HİZMET’ teşkilatı ve Türkiye Cumhuriyetinin e-devlet hizmetleriyle Türkiye ve Azerbaycan’da verimlilik ve etkinlik artışı elde edilmiştir. Katılımcı bir kamu kuruluşu oluşturulması sürecinde gerçekleşen gelişmelerle vatandaşlarda ve ilgili kamu kurumlarında e-devlet hizmetlerinin kullanımında hızlanma söz konusudur. Azerbaycan ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları vatandaş memnuniyetini sağlayacak şekilde birkaç kamu kurumunun birlikte ve bütünleşik bir yapıda, vatandaş odaklı e-devlet hizmetlerinin sunum çalışmaları her gün belirlenen yeni program ve stratejilerle devam etmektedir.

### **3.3. Araştırmanın Problemi**

Çalışmaya temel teşkil eden “araştırma problemi; “, Azerbaycan ve Türkiye’de uygulanan e-devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisi ne düzeydedir ve hizmet kalitesi boyutları ve memnuniyet düzeyi ülkelere göre farklılık göstermekte midir?” şeklinde belirlenmiştir.

Araştırma bu soruya yanıt bulmak ve vatandaş memnuniyetini ölçmekle, merkezlerin faaliyetlerinin vatandaşlara ne düzeyde fayda sağladığını tespit etmeyi amaç edinmiştir. Teorik çerçeve doğrultusunda çeşitli hipotezler üretilmiş, istatistiksel analizlerle test edilmiştir.

### **3.4. Araştırmanın Yöntemi**

Aşağıda araştırmanın hipotezleri, evren ve örnekleme, sınırlılıkları ve kısıtları, verilerin toplanması, verilerin analizi, kullanılan istatistik yöntemler ve araştırma bulguları hakkında bilgi verilmektedir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Araştırmada gereken veriler anket formu yardımı ile elde edilmiştir. Araştırmada hizmet kalitesini ölçmek için Barnes ve Vidgen tarafından geliştirilen, Soydal (2008) tarafından uyarlanan hizmet kalitesi ölçeğinin web bilgi sistemleri olan İdefix ve ULAKBİM web siteleri kullanıcılarına uyarlanması yapılmış ve bu uyarlanan



ölçeğin Türkçe formundan yararlanılmıştır. Vatandaş memnuniyetini ölçmek için ise, Flavián, Carlos; Casaló, Luis V.; Guinalú, Miguel (2008) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmış, Türkçeye çevrilerek vatandaş memnuniyeti ölçeği uyarlanmıştır. Türkçeye çevrilmiş 4 ifadeden oluşan vatandaş memnuniyeti ölçeği İngilizce'ye hâkim olan akademisyen tarafından dil geçerliliği yapılmış ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra uygulanmıştır. Çalışma kapsamında anket soruları 250 Türkiye ve 250 Azerbaycan vatandaşına uygulanmıştır.

Azerbaycan'da uygulanan anket formu Azerbaycan diline çevrilmiş ve çevirinin ne kadar sağlıklı olduğunu tespit edebilmek açısından ankette kullanılan sorular Azerbaycan diline hakim Türk Dili ve Edebiyatı mezunu uzmanlar tarafından kontrol edilmiş, dil geçerliliği yapılmış ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra uygulamaya başlanılmıştır.

Araştırmada veriler kişilerin demografik özelliklerini, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetini ölçen 5'li likert tipi sorulardan oluşan toplam 32 soruluk bir anket formu yardımı ile toplanmış, sonuçta 401 kullanılabilir anket formu elde edilmiştir.

Çalışma kapsamında elde edilen veriler araştırma hipotezleri ve amacı doğrultusunda nicel analiz teknikleri yardımı ile analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında 91 adet anket formu eksik, özensiz doldurulduğu için ve veri temizleme aşamasında elenmiştir.

#### **3.4.1. Araştırmanın Hipotezleri**

Bu araştırmanın amacına uygun olarak: H (ana hipotez) ve H<sub>1</sub> (alt hipotez). olmak üzere toplam iki adet hipotez bulunmaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan bu iki adet hipotez test edilmiştir. Araştırma hipotezleri aşağıda yer almaktadır.

H; E-devlet uygulamalarında hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisi vardır.

H<sub>1</sub>; Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ülkelere göre farklılaşmaktadır.

### 3.4.1.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında yer alan araştırma modeli aşağıdaki gibidir:



Şekil 3: Araştırma Modeli

### 3.4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmanın evrenini Azerbaycan'ın başkenti olan Bakü ili Yasamal ilçesi ve Türkiye'nin İstanbul ili Ataşehir ilçesinde yaşayan vatandaşlar oluşturmaktadır.

Araştırmada ihtiyaç duyulan veriler amaçlı örnekleme yöntemi ile seçilen e-devlet kullanıcısı 500 kişiye ulaşılmış, fakat 99 kişiden elde edilen anketlerin tam doldurulmaması, tek seçenekli sorularda birden fazla seçeneğin işaretlenmesi gibi çeşitli sebeplerden dolayı kullanılabilir 401 geçerli anket elde edilmiştir.

### 3.4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Kısıtları

Çalışmada, Türkiye'de ve Azerbaycan'da e-devlet uygulamalarının vatandaşlara sunduğu hizmetlerin kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisi incelenmiştir. Araştırmada ihtiyaç duyulan veriler Türkiye'de ve Azerbaycan'da e-devlet uygulamalarının vatandaşlara sunduğu hizmetlerden yararlanan vatandaşlardan oluşan örneklem vasıtasıyla elde edilmiştir. Bu yüzden araştırma sonucunda elde edilen bulgular sadece söz konusu uygulamaları kapsamaktadır.

Araştırmada elde edilen veriler ve bilgiler e-devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerden faydalanan vatandaşlardan ulaşılabilen ve araştırmaya kendi rızaları ile katılmayı kabul eden katılımcılar ile sınırlıdır. Araştırmada yer alan katılımcılar tarafından ölçekte yer almakta olan mevcut soruların, ifadelerin doğru anlaşıldığı varsayılmıştır. Soruların cevaplanmasında katılımcıların başkaları tarafından baskı ve etki altında kalmadan içtenlikle cevapladıkları varsayılmıştır. Tablo 1'deki verilere göre, örneklemin analiz yapılması için yeterli büyüklükte olduğu varsayılmıştır.

**Tablo 1****Belirli Nüfus Sayısı İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri**

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	85	70	220	140	460	210	1200	291	4000	351
15	14	90	73	230	144	480	214	1300	297	4500	354
20	19	95	76	240	148	500	217	1400	302	5000	357
25	24	100	80	250	152	550	226	1500	306	6000	361
30	28	110	86	260	155	600	234	1600	310	7000	364
35	32	120	92	270	159	650	242	1700	313	8000	367
40	36	130	97	280	162	700	248	1800	317	9000	368
45	40	140	103	290	165	750	254	1900	320	10000	370
50	44	150	108	300	169	800	260	2000	322	15000	375
55	48	160	113	320	175	850	265	2200	327	20000	377
60	52	170	118	340	181	900	269	2400	331	30000	379
65	56	180	123	360	186	950	274	2600	335	40000	380
70	59	190	127	380	191	1000	278	2800	338	50000	381
75	63	200	132	400	196	1100	285	3000	341	75000	382
80	66	210	136	420	201	440	205	3500	346	1000000	384

**Kaynak:** Sekaran, U. (1992), *Research Methods For Business, A Skill Building Approach, Second Ed., John Wiley&Song, Inc.* 294.( N=Evrenin büyüklüğü, S=Örneklem büyüklüğü).

Araştırmanın önemli kısıtlarından birisi de katılımcının en son ne zaman ve ne amaçla e-devlet kullandığına dair bilgi içermemesidir.

Araştırmada teorik kısım mevcut yerli ve yabancı literatür taraması ile hazırlanmıştır. Araştırmada veri elde etmek için önceden yapılandırılmış anket formları kullanıldığı için uygulamaya katılan vatandaşlar verdikleri yanıtları sınırlamak durumunda kalmışlardır. Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemi kullanıldığı için araştırmada elde edilen verilerin genellenebilmesi sınırlanmaktadır. Bu kapsamda araştırma sonuçları sadece araştırmanın evreni için geçerli olabilir. Araştırmanın diğer önemli kısıtlarından biri de araştırmanın belirli bir zaman aralığında yapılmış olmasıdır.

#### 3.4.4. Verilerin Toplanması

Bu çalışmanın verileri 2019 yılının Temmuz ayında Bakü'de Yasamal ilçesi ve İstanbul'da Ataşehir ilçesinde yaşayan vatandaşlardan toplanmıştır. Araştırmanın verileri gönüllü olarak katılmayı kabul eden vatandaşlardan hiçbir ayırım (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi) yapılmaksızın yüz yüze anket yardımı ile elde edilmiştir. Anket soruları

5'li likert tipi ölçek kullanılarak uyarlanmıştır.

### **3.4.5. Verilerin Analizi**

Araştırmanın verileri paket programı olan SPSS 22.0 uygulaması yardımıyla tanımlayıcı istatistikler, doğrulayıcı faktör analizi, regresyon analizi ve korelasyon analizi, t testi ile gerçekleştirilmiştir.

### **3.5. Araştırmanın Bulguları**

Bu bölüm içerisinde araştırma kapsamında istatistiksel analizler sonucunda elde edilen verilere ilişkin bulgular tablolar yardımıyla sunulmuştur.

#### **Demografik Özellikler**

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında %53,6'nın erkek, %46,4'nün ise kadın olduğu görülmektedir. Katılımcılardan %50,4'nün Türkiye vatandaşı, %49,6'nın ise Azerbaycan vatandaşı olduğu görülmektedir. Katılımcıların %50,9'nun bekar, %49,1'nin evlidir. Katılımcıların sahip oldukları eğitim düzeylerine bakıldığı zaman lise %41,6, önlisans %27,7 ve %19,7'nin lisans düzeyinde olduklarını ve diğer eğitim düzeylerine göre daha çok olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş dağılımlarına baktığımız zaman ise %20,4'ü 18-24 yaş, %33,7'si 25-34 yaş, %27,2'si 35-44 yaş, %13,5'i 45-54 yaş aralığı ve son olarak ise %5,2'si 55 yaş ve daha fazla yaş kategorisinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların gelir durumuna baktığımızda ise, 2500 TL ve altı geliri olanlar %23,7'ni, 2501-3000 TL gelire sahip olanlar %23,2'ni, 3001-3500 TL geliri olanlar %19,5'ni, 3501-4000 TL gelire sahip katılımcılar %15,5'ni, 4501 TL ve üzeri gelir sahibi katılımcılar ise %5,5'ni teşkil ettiği görülmektedir. Katılımcılardan %32,4'ü devlet memuru, %18,0'i işçi, %6,2'si esnaf, %11,2'si serbest meslek, %32,2'si ise diğer meslek sahibi olanlardır. Araştırma kapsamında yer alan 401 katılımcıya ait olan özellikler Tablo 2'de sunulmuş ve katılımcıların demografik özellikleri değerlendirilmiştir.

**Tablo 2**  
**Katılımcılara Ait Demografik Özellikler**

Özellikler	Seçenekler	Frekans	%
Ülke	Türkiye	202	50,4
	Azerbaycan	199	49,6
Cinsiyet	Erkek	215	53,6
	Kadın	186	46,4
Medeni Durum	Bekar	204	50,9
	Evli	197	49,1
Eğitim	İlkokul	8	2,0
	Ortaokul	17	4,2
	Lise	167	41,6
	Önlisans	111	27,7
	Lisans	79	19,7
	Lisansüstü	19	4,7
Yaş	18-24 yaş aralığı	82	20,4
	25-34 yaş aralığı	135	33,7
	35-44 yaş aralığı	109	27,2
	45-54 yaş aralığı	54	13,5
	55 yaş ve üzeri	21	5,2
Gelir Durumu (TL)	2500 ve altı	95	23,7
	2501-3000 TL	93	23,2
	3001-3500 TL	78	19,5
	3501-4000 TL	62	15,5
	4001-4500 TL	51	12,7
	4501 ve üzeri	22	5,5
Meslek	Devlet Memuru	130	32,4
	İşçi	72	18,0
	Esnaf	25	6,2
	Serbest Meslek	45	11,2
	Diğer	129	32,2

### Bağımsız Örneklemeler İçin t Testi

Bağımlı bir değişkene göre birbirinden bağımsız iki örneklemin ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde önemli (anlamlı) olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel bir tekniktir. Bu test ile, bağımsız iki gruba tek test yapıldıktan sonra iki grubun teste ilişkin ortalamaları arasındaki farkın önemlilik durumu belirlenir (Ural ve Kılıç, 2018: 186).

Tablo 3’de ülkeler ve e-devlet ile ilgili ifadeler arasındaki ilişki bağımsız örneklem t testi yardımıyla ölçülmüştür. Bağımsız örneklem t testi iki farklı örneklem grubunun ortalamalarını karşılaştırır. Yapılan analiz sonucunda Türkiye ile Azerbaycan arasında algılanan hizmet kalitesi ölçeği ( $0,450 > 0,005$ ); vatandaş memnuniyeti ( $0,219 > 0,005$ );

kullanabilirlik (0,378>0,005); bilginin niteliği (0,436>0,005); güven (0,911>0,005); tasarım (0,883>0,005); özdeşleştirme (0,445>0,005) ölçeklerine ve boyutlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre; ‘*H<sub>1</sub> – Alt hipotezimiz olan: Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ülkelere göre farklılaşmaktadır*’ hipotezi kabul edilmemektedir. Bu bulgulara bağlı olarak, Türkiye’de ve Azerbaycan’da son dönem gelişmelere ve değişimlere bağlı olarak, internet alt yapısının oluşturulması, bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yoğun ilgi ve yatırımlarla açıklanabilir.

**Tablo 3**

**Ülkelere Göre Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Memnuniyeti t Testi Bulguları**

		N	Ort.	Std.sapm <sup>a</sup>	T	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Türkiye	202	3,83	0,39	0,757	0,450
	Azerbaycan	199	3,79	0,47		
Memnuniyet Ölçeği	Türkiye	202	3,97	0,59	1,231	0,219
	Azerbaycan	199	3,89	0,65		
Kullanabilirlik	Türkiye	202	3,95	0,42	0,882	0,378
	Azerbaycan	199	3,91	0,47		
Bilginin Niteliği	Türkiye	202	3,80	0,64	0,779	0,436
	Azerbaycan	199	3,75	0,68		
Güven	Türkiye	202	3,76	0,66	0,112	0,911
	Azerbaycan	199	3,75	0,64		
Tasarım	Türkiye	202	3,78	0,57	0,147	0,883
	Azerbaycan	199	3,77	0,70		
Özdeşleştirme	Türkiye	202	3,87	0,56	0,765	0,445
	Azerbaycan	199	3,82	0,58		

**Tanımlayıcı İstatistikler**

Araştırma kapsamında katılımcılar tarafından, hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyeti ölçekleri ve boyutlarına verilen cevapların ortalamaları aşağıda Tablo 4’de verilmiştir;

**Tablo 4**  
**Tanımlayıcı İstatistikler**

		N	Ort.
<b>Algılanan Hizmet Kalitesi</b>	Türkiye	202	3,83
	Azerbaycan	199	3,79
<b>Memnuniyet Ölçeği</b>	Türkiye	202	3,97
	Azerbaycan	199	3,89
<b>Kullanabilirlik</b>	Türkiye	202	3,95
	Azerbaycan	199	3,91
<b>Bilginin Niteliği</b>	Türkiye	202	3,80
	Azerbaycan	199	3,75
<b>Güven</b>	Türkiye	202	3,76
	Azerbaycan	199	3,75
<b>Tasarım</b>	Türkiye	202	3,78
	Azerbaycan	199	3,77
<b>Özdeşleştirme</b>	Türkiye	202	3,87
	Azerbaycan	199	3,82

Bağımsız örneklem t testi iki farklı örneklem grubunun ortalamalarını karşılaştırır. Tablo 4’de sunulan analiz sonuçlarına göre, ölçeklerin ve boyutların Türkiye’deki katılımcıların cevap ortalamaları Azerbaycan’daki katılımcıların cevap ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir.

#### **Güvenirlilik Analizi**

Hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisinin incelenmesi üzerine yapılan bu çalışmada 22 ifadeden oluşan “Algılanan Hizmet Kalitesi” ve 4 ifadeden oluşan “Vatandaş Memnuniyeti” ölçeğine ait ifadeler 5’li Likert ölçeği şeklinde hazırlanmış ve katılımcılara yöneltilmiştir. Ölçeklerin iç tutarlılığına ait analiz sonuçları Tablo 5 ve Tablo 6’ da gösterilmiştir.

**Tablo 5**  
**Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Güvenirlilik Analizi**

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha
Hizmet Kalitesi	22	,887

**Tablo 6**  
**Vatandaş Memnuniyeti Ölçeği Güvenilirlik Analizi**

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha
Vatandaş Memnuniyeti	4	,866

Ölçeklerde yer alan ifadeler güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve güvenilirlik testi (Cronbach'ın Alpha) sonucu kritik değer olan 0,70'in üzerinde olduğu sonucuna varılmıştır. Bu durum Algılanan Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti ölçeklerinin iç tutarlılıklarının yüksek olduğunu ve ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Özdamar, 2004).

### Normallik Testi

İstatistiksel testler, başlıca “*parametrik testler ve parametrik olmayan testler*” olarak ikiye ayrılabilir. Normallik testi yapılarak elde edilen verilere hangi testlerin uygun olduğu tespit edilebilir. Parametrik testlerin yapılabilmesi için veriler normal dağılıma sahip olmalı, veriler normal dağılıma sahip olmadığı zaman ise parametrik olmayan testler yapılması uygun olacaktır.

**Tablo 7**  
**Normallik Testi**

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart sapma	Skewness	Kurtosis
Algılanan Hizmet Kalitesi	401	2,59	5,00	3,81	0,43	-0,276	0,669
Memnuniyet Ölçeği	401	2,00	5,00	3,93	0,62	-0,370	0,633
Kullanılabilirlik	401	2,75	5,00	3,93	0,45	-0,159	1,509
Bilginin Niteliği	401	1,00	5,00	3,78	0,66	-0,773	1,483
Güven	401	1,25	5,00	3,76	0,65	-0,766	1,358
Tasarım	401	1,75	5,00	3,78	0,64	-0,521	0,388
Özdeşleştirme	401	2,00	5,00	3,85	0,57	-0,224	0,658
Valid N (listwise)	401						

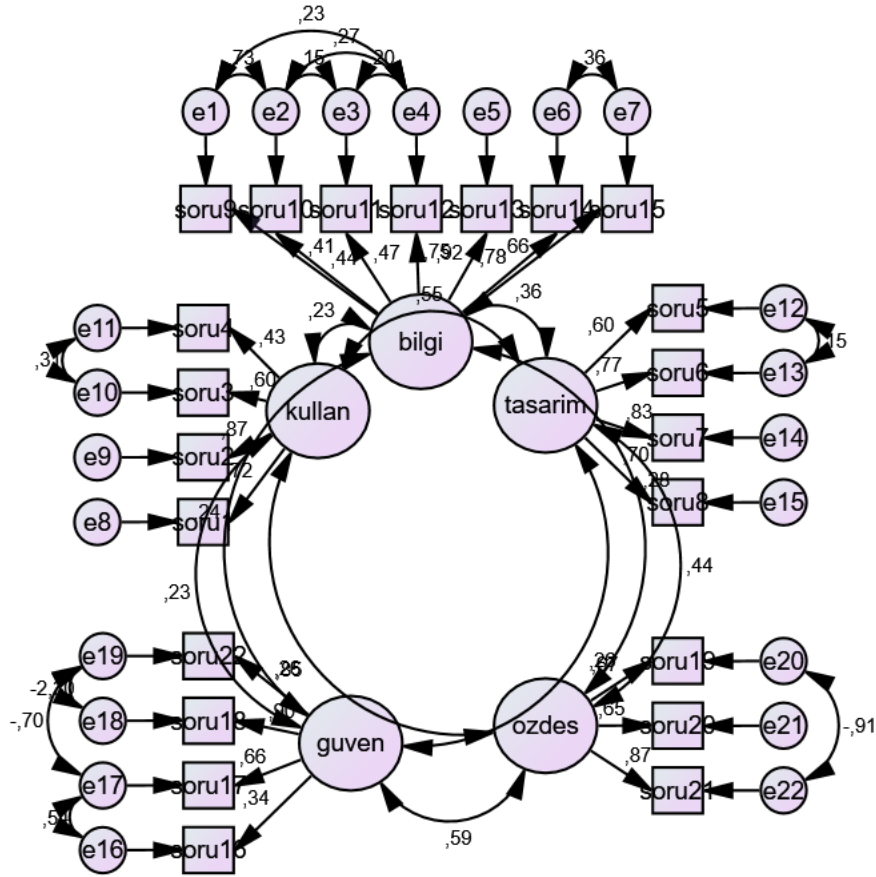
Tablo 7 incelendiği zaman ölçeklerimizin normal dağılım gösterip göstermediğine karar vermemiz için Kurtosis ve Skewness değerlerine bakmamız gerekmektedir. Skewness



ve Kurtosis değerleri '-1,50 ile 1,50' değerlerinden büyük değilse ölçeklerimizin normal dağılım gösterdiğini söyleyebiliriz. Değerler incelendiği zaman ölçeklerimizin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.

#### Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

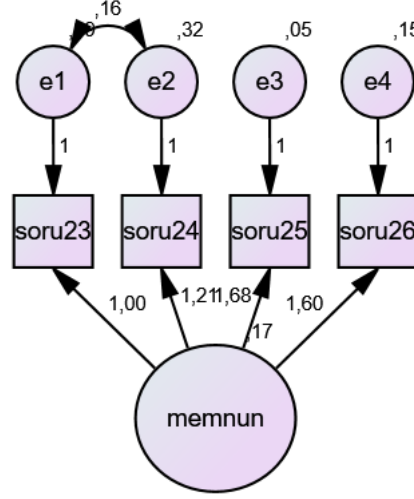
Hizmet Kalitesi Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin CMIN/DF uyum indeksi hesaplanmıştır. [CMIN/DF 4,837]. Serbestlik derecesine bağlı olarak bu değer 5'ten küçük olması gerekmektedir. Buradan önerilen modelin elde edilen veriye uygun olduğu söylenebilir. Ayrıca, modele ait diğer uyum iyiliği indeksleri de [GFI=0.84, RMSEA=0.98, CFI=0.83, AGFI=0.78, NFI=0.80] ölçek için önerilen modelin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Şekil 4'te Hizmet Kalitesi Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları mevcuttur.



Şekil 4: Hizmet Kalitesi Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Memnuniyet Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin CMIN/DF uyum indeksi hesaplanmıştır. [CMIN/DF 1,80]. Serbestlik derecesine bağlı olarak bu değer 3'ten

küçük olması demek mükemmel uyuma işaret etmektedir. Buradan önerilen modelin toplanan veriye uygun olduğu söylenebilir. Ayrıca, modele ait diğer uyum iyiliği indeksleri de [GFI=0.99, RMSEA=0.45, CFI=0.99, AGFI=0.97, NFI=0.99] ölçek için önerilen modelin yüksek derecede kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Şekil 5'te Memnuniyet Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları mevcuttur.



**Şekil 5:** Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ölçme modellerinin geliştirilmesinde kullanılan analiz yöntemidir. Bu analiz yöntemi önemli kolaylıklar sağlayan ve sık kullanılan yöntemdir. Genellikle ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmaktadır. Önceden belirlenmiş bir yapının doğrulanmasını da amaçlamaktadır (Yaşlıoğlu, 2017: 78).

### **Korelasyon Analizi**

Bu bölümde ölçekler ve boyutlar arasındaki doğrusal ilişkinin yönü ve kuvveti incelenmiştir. Bu amaçla ölçekler ve boyutlar arasında istatistikî açıdan anlamlı bir ilişki (korelasyon) olup olmadığı araştırılarak korelasyon analizine ait bulgular Tablo 8'de sunulmaktadır.

**Tablo 8**  
**Korelasyon Analizi**

Boyutlar	Hizmet kalitesi	Memnuniyet Ölçeği	Kullanılabilirlik	Bilginin Niteliği	Güven	Tasarım	Özdeşleştirme
Hizmet kalitesi							
Memnuniyet Ölçeği	0,470**						
Kullanılabilirlik	0,559**	0,238**					
Bilginin Niteliği	0,805**	0,288**	0,231**				
Güven	0,708**	0,365**	0,250**	0,419**			
Tasarım	0,732**	0,381**	0,503**	0,425**	0,320**		
Özdeşleştirme	0,596**	0,447**	0,285**	0,232**	0,521**	0,386**	

**\*\*p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.**

Tablo 8’de yer alan sonuçlar ölçekler ve boyutlar arasında istatistiki açıdan anlamlı ve yüksek düzeyde pozitif yönlü doğrusal bir ilişki (korelasyon) olduğunu ortaya koymaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, korelasyon katsayısının 0,81-1 arasında olması durumunda çok kuvvetli/çok yüksek, 0,65-0,84 arasında olması durumunda kuvvetli/yüksek, 0,30-0,64 arasında olması durumunda orta, 0-0,29 arasında olması durumunda ise zayıf veya düşük şeklinde yorumlanabilir (Ural ve Kılıç, 2018: 232).

Tablo 8’de sunulan verilere göre, 0,47 değerine istinaden hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında ilişki durumunun orta düzeyde olduğu sonucu elde edilemektedir.

### **Regresyon Analizi**

Çalışmamızda tek bir bağımsız değişken (hizmet kalitesi) olduğu için, tek değişkenli regresyon analiz tekniği kullanılmıştır.

Hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetini ne derecede etkilediğini belirlemek için yapılmış olan regresyon analizine yönelik elde edilen sonuçlar Tablo 8’de sunulmuştur. Tablo 9’da sunulmuş regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde, hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti değişkenleri arasında pozitif yönlü ve istatistiki

açından anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (R:0,470; p<0,000).

Regresyon analizine ilişkin analiz bulgularının yer aldığı Tablo 9'a göre; modelde yer alan bağımlı değişken "vatandaş memnuniyeti" iken bağımsız değişken "hizmet kalitesi" değişkeni olarak belirlenmiştir. Buna göre hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyetindeki değişimin %21,9'nu açıklamaktadır (Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=0,219).

**Tablo 9**  
**Regresyon Analizi**

Bağımlı Değişken: <i>Vatandaş Memnuniyeti</i>					
R=0,470 R <sup>2</sup> =0,221 Düzeltilmiş R <sup>2</sup> =0,219 Tahminin Standart Hatası= 0,553					
F=113,256 p<0,000					
Değişkenler	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p.
	B	Standart Hata	Beta (β)		
Sabit	1,335	0,246		5,424	0,000
Hizmet Kalitesi	0,682	0,064	0,470	10,642	0,000

Tablo 9'daki mevcut sonuçlar; modelin açıklayıcılığının, istatistiksel açıdan anlamlı olduğunu göstermektedir (F=113,256; p<0,000). Regresyon modelinde yer alan hizmet kalitesinin (bağımsız değişken) vatandaş memnuniyeti (bağımlı değişken) üzerindeki etkisine yönelik sonuçlar değerlendirildiğinde, bağımsız değişkenin (t=5,424; p=0,000), bağımlı değişken üzerinde istatistik açıdan anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (p<0,05). Sonuç olarak, Ana hipotezimiz – '*H; E-devlet uygulamalarında hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi vardır*' kabul edilmiştir.

**R:** Bu değer bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında olan korelasyonu temsil eder ve bu değer yüksek olması bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında sıkı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Tablo 9'daki sonuçta R değeri 0,470 olup, bağımsız değişken olan hizmet kalitesi ile bağımlı değişken vatandaş memnuniyeti arasında pozitif ve önemli sayılabilecek bir ilişkinin olduğuna işaret etmektedir.

**R<sup>2</sup> (R squared):** R<sup>2</sup> değeri vatandaş memnuniyetindeki (bağımlı değişkendeki) değişimin (varyansın) % kaçınının hizmet kalitesi (bağımsız değişken) tarafından açıklandığını ifade etmektedir. Tablo 9'da R<sup>2</sup> değeri 0,221'dir. Bunun anlamı ise hizmet

kalitesinin vatandaş memnuniyetindeki varyansın %22,1'ni açıklayabildiğini göstermektedir. Daha basit bir ifade ile vatandaşların memnuniyetini tahmin etmede hizmet kalitesi seviyesini bilmek %22,1'lik bir doğruluk payı ile tahmine imkan tanımaktadır (Coşkun ve diğerleri, 2015: 236-237).

**Tablo 10**

**Özet Hipotez Tablosu**

<b>Hipotezler</b>	<b>Kabul/Red</b>
H; E-devlet uygulamalarında hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisi vardır.	Kabul
H <sub>1</sub> ; Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ülkelere göre farklılaşmaktadır.	Red

Tablo 10'da görüldüğü gibi çalışmada 'H' hipotez "Kabul", 'H<sub>1</sub>'hipotezi ise reddedilmiştir.

## SONUÇ

E-devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisinin belirlenmesi amacı doğrultusunda yapılan bu araştırmaya ait hipotezler analiz edilerek elde edilen sonuçlar ile hem uygulamaya hem de gelecekte yapılacak araştırmalara yönelik öneriler sunulmuştur.

Hizmet kalitesi işletmenin ihtiyaçları karşılayabilmesi ve sunulan hizmetlerle müşterilerin zihninde olumlu bir iz bırakabilmesini belirtirken vatandaş memnuniyeti sunulan bu hizmetlere yönelik vatandaşların tutumlarını ve düşüncelerini ifade etmektedir. Hem kamu hem özel sektörde hizmet kalitesi ve vatandaş (müşteri) memnuniyeti örgütlerin hayatlarını devam ettirebilmesi için önemli kavramlar olarak nitelendirilmektedir. Dolayısıyla çalışmamızda bu iki kavram arasındaki ilişki ve etkileşim incelenmeye çalışılmıştır.

Hizmet kalitesi ile ilgili literatürde çeşitli ve farklı tanımlamalar yapılmaktadır. Bu tanımlamalardan en önemli olan vatandaşların bakış açısına uygun kaliteli hizmet kavramını belirleyebilmek ve tam olarak vatandaşların ne istediklerini tespit edilebilmektir. Kullanıcıların tekrar sistemi tercih etmelerini ve işlem yapma isteklerini artırmak, sisteme geri dönme ihtimallerini artırmaktır. Dolayısıyla bunların hepsinin yapılabilmesi için vatandaşların zihninde ne olup bittiğini tespit ederek ona uygun bir hizmet kavramının benimsenmesi önem arz etmektedir.

Kullanıcıların tam olarak ne istediklerini bilmek onların talep ettikleri sistemlerin tasarlanabilmesi için önemlidir. Web hizmet kalitesi kullanıcılarının beklentileri ve alışkanlıklarının zaman geçtikçe değiştiği göz önünde bulundurularak ölçekler yenilenmekte, farklı kullanıcılarla farklı sistemlerde çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Değişken yapıları web sistemleri kullanıcıların isteklerini de şekillendirmektedir. Geleneksel hizmet sektöründen farklı olarak kullanıcıların web sistemlerinden kaliteli hizmet aldıklarına inanmaları için farklı niteliklerin karşılanma düzeyini değerlendirmektedirler. Dolayısıyla, söz konusu web sitelerinde hizmet kalitesi, bilginin niteliği, hizmet etkileşimi ve kullanılabilirlik gibi farklı boyutlarda değerlendirme ölçütleri kullanılmaya başlanılmıştır. E-devlet hizmetinde de kaliteli hizmet için kullanıcı algısı belirleyici unsur olduğu için bu ölçütlerin de önemi artmaya başlamıştır.

Araştırma Azerbaycan'da ve Türkiye'de e-devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerin kalitesinin sunulan hizmetten faydalanan vatandaşların memnuniyet düzeylerine etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Veri toplama aracı olarak önceden çeşitli ve farklı araştırmalarda test edilerek geliştirilen E-Qual ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada, ASAN teşkilatının Türkiye'ye göre daha az gelişmiş olan bir ülkede başarılı olması incelenmiş; hem hizmet kalitesi hem de memnuniyet açısından ülkeler arasında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda '*H<sub>1</sub>; Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ülkelere göre farklılaşmaktadır.*' hipotezi test edilmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek ve karşılaştırmak için tanımlayıcı istatistik analizler yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre katılımcılardan 215'i erkek, 186'sı ise kadındır ve 204'ü evli, 197'si ise bekar. Katılımcılardan 25-34 ve 35-44 yaş aralığında olanların sayısı bir birine çok yakındır ve diğer yaş gruplarına nispeten büyük çoğunluğu 25-44 yaş aralığındadır. Yaş gruplarında özellikle 25-44 yaş aralığında olanların çok olması bu yaş gruplarının internet kullanımına daha çok hâkim olması ve e-devleti sıklıkla kullanmaları ile açıklanabilir. Katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında lise ve önlisans mezunu oranı en yüksektir. Katılımcılardan gelir durumu 3000 TL ve altı olanların sayısı %46,9'dır ve katılımcıların büyük kısmını oluşturmaktadır. Meslekleri devlet memuru ve diğer meslek grubuna sahip olanların sayısı toplam 259 kişidir ve katılımcıların %64,6'sını oluşturmaktadır. Meslek gruplarında özellikle devlet memuru olanların sayısının bu kadar çok olması, e-devlet kullanıcılarının en çok ve sıklıkla devlet memurları tarafından kullanıldığı düşünülmüş ve araştırmada verilerin e-devleti sıklıkla kullanan kişilerden toplanmasına dikkat edilmesi ile açıklanabilir.

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için normallik testi uygulanmış ve normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Normal dağılım gösteren verilere parametrik testler yapılmıştır. Uygulanan modellerin veriye uygunluğunun tespit edilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda hem vatandaş memnuniyeti hem de hizmet kalitesi modelinin veriye uygunluğunu gösteren sonuçlara ulaşılmıştır. Ayrıca her iki modelin de güvenilirliği ve iç tutarlılığı test edilmiştir. Modellerin Cronbach's Alpha değerlerinin kritik değer olan 0,70'in üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla her iki modelin de güvenilir olduğu sonucu elde edilmiştir.

Çalışmanın temel amaçlarından biri e-devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisinin tespit edilmesi olduğundan “*H: E-devlet uygulamalarında hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi vardır.*” hipotezi test edilmiştir. Gerçekleştirilen regresyon analizi sonucuna göre e-devlet hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti arasında pozitif yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiş ve ana hipotezimiz olan H hipotezi kabul edilmiştir. Bu çalışmada yer alan regresyon analiz sonuçlarının da göstermiş olduğu gibi; e-devlet hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyetinin istatistiki açıdan anlamlı ve pozitif yönlü kuvvetli bir şekilde ilişkili olduğu görülmektedir (Tablo 8). İlişkinin bu kadar kuvvetli çıkması araştırmanın kamu kurumu olan e-devlet üzerinden yapılmış olmasından kaynaklı olduğu söylenebilir.

Bununla birlikte literatürde yapılmış olan benzer çalışmalara baktığımızda örneğin Kocabulut ve Albayrak tarafından 2017 yılında gerçekleştirilen ve Web sitesi hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi'nin WebQual ölçeği ile incelendiği çalışmada hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasında yüksek düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlar. Literatürde de, ister özel kurum, isterse de kamu kurumu olsun, hizmet kalitesinin gerçek anlamda yüksek olduğu örgütlerde müşteri memnuniyetinin de olumlu yönde etkilendiği açıklanmaktadır (Torlak, 1999; Hoffman ve Douglas, 1997; Sezer, 2008). Fadhıl vd. (2014) yılında geleneksel devlet anlayışından e-devlet anlayışına geçiş ve e-devlet anlayışının vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı üzerine bir araştırma yaparak Irak ve Türkiye’de e-devlet algısını karşılaştırmışlar. Araştırmada hem Türkiye’de hem de Irak’ta e-devlet uygulamasının nasıl algılandığı, farklılıklar ve benzerlikler tespit edilmeye çalışılmıştır. E-devlet gelişim endeksi bakımından iki ülke arasında sıralamalar açısından ciddi farklılıklar olduğu bulguları elde edilmiştir. Irak’taki katılımcılar e-devlet uygulamalarını, Türkiye’deki katılımcılardan daha yüksek oranda güvenli buldukları sonucu elde edilmiştir (Fadhıl, Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2014: 30-31).

Araştırmanın temel amaçlarından bir diğeri olan e-devlet hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetinin ülkelere göre farklılaşıp farklılaşmadığı üzerine geliştirilen “*H<sub>1</sub>: Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ülkelere göre farklılaşmaktadır.*” alt hipotezimiz test edilmiştir. Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti ülkelere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t testi



analizi sonuçlarına göre; Türkiye ile Azerbaycan arasında algılanan hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyeti, kullanılabilirlik, bilginin niteliği, güven, tasarım ve özdeşleştirme ölçeklerinin ve boyutlarının p değerlerinin 0,005 değerinden büyük olması sonucuna göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Dolayısıyla bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre, alt hipotezimiz olan  $H_1$  hipotezi kabul edilmemektedir (Tablo 2).

Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre ölçekler ve boyutlar arasındaki ilişkinin kuvveti ve yönü incelenmiştir. E-devlet hizmet kalitesi ve bilginin niteliği (0,805) arasında çok yüksek düzeyde, hizmet kalitesi ile güven (0,708) ve tasarım (0,732) arasında yüksek düzeyde, hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyeti (0,470), kullanılabilirlik (0,559) ve özdeşleştirme (0,596) arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon (ilişki) olduğu tespit edilmiştir. Memnuniyet ölçeği ile kullanılabilirlik (0,238) ve bilginin niteliği (0,288) arasında zayıf düzeyde, memnuniyet ölçeği ile güven (0,365), tasarım (0,381) ve özdeşleştirme (0,447) arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü ilişki (korelasyon) olduğu sonucu elde edilmiştir (Tablo 7).

Araştırmada iki farklı örneklem grubuna verilen cevap ortalamaları karşılaştırılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğine katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması Azerbaycan için 3,79, memnuniyet ölçeğine verilen cevapların ortalaması 3,89, kullanılabilirlik boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,91, bilginin niteliği boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,75, güven boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,75, tasarım boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,77, özdeşleştirme boyutuna verilen cevapların ortalaması ise 3,82 olduğu görülmektedir. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğine katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması Türkiye için 3,83, memnuniyet ölçeğine verilen cevapların ortalaması 3,97, kullanılabilirlik boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,95, bilginin niteliği boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,80, güven boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,76, tasarım boyutuna verilen cevapların ortalaması 3,78, özdeşleştirme boyutuna verilen cevapların ortlaması ise 3,87 olduğu görülmektedir. Bu cevap ortalamaları sonucuna dayanarak da memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir (Tablo 3). Karşılaştırma sonucunda Türkiye'deki katılımcıların cevap ortalamaları Azerbaycan'daki katılımcıların cevap ortalamalarından yüksek olduğu ancak farkın çok olmadığı görülmektedir.

### *Uygulamaya ve İleri Araştırmalara Yönelik Öneriler*

Günümüzde web bilgi sistemleri her geçen gün büyümekte ve web bilgi sistemleri üzerinden sunulan hizmetler olumlu karşılanmaktadır. Dolayısıyla hizmetlere olan talep de ona paralel olarak artmaktadır. Bu araştırma, kar amacı gütmeyen web bilgi sistemine yönelik olmasına rağmen, kar amacı güden web bilgi sistemleri de araştırmadan faydalanabilirler. Söz konusu artan talep hizmet sunanlar arasında rekabet anlamına gelmekte ve rekabet ortamında yaşamlarını devam ettirebilmek adına hizmet kalitelerini artırmak ihtiyacı duymaktadırlar. Kullanıcının sistemden aldığı hizmetlerden memnun kalması onları tekrar sisteme geri döneceğini ifade etmektedir. Sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında temel alınan müşteri memnuniyetidir. Dolayısıyla hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri sürekli olarak ölçülmesi gerekmektedir.

Aşağıda hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetine ilişkin olarak araştırma yapacak olan kişilere yönelik öneriler sunulmuştur:

- E-devlet uygulaması tarafından sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin, hizmeti alanların istek ve beklentilerine göre düzenlendiği modeller uygulamaya konabilir.
- Bilgi sistemlerinin ve bilgi teknolojilerinin kullanım oranındaki artış devam edecektir. Artık günümüzde kullanıcılar alışveriş sitesinden dahi nitelikli bilgiler talep ettikleri için ilerleyen zamanlarda tasarlanacak internet sitelerinin tasarım, güven, bilginin niteliği vd. bunun gibi hizmet kalitesi boyutlarına dikkat etmeleri gerekmektedir.
- Araştırmada e-devlet sitesinin sunduğu hizmetlerden vatandaşların memnuniyet düzeyleri olumlu bulunmuştur. Mevcut durumun korunması için müşteri beklentilerinin göz önünde bulundurulduğu, görüş ve düşüncelerinin gerçekten önemsendiği ve dikkate alındığı bir model de uygulamaya konulabilir.
- Azerbaycan ve Türkiye Kamu Yönetimi içerisinde uygulanan hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti modellerinin artıları ve eksileri belirlenerek, eksikleri gidermeye yönelik araştırmalar yapılabilir.
- Araştırma nicel olduğu için konuyla ilgili derinlemesine nitel bir çalışma da yapılması faydalı olacaktır.

- Araştırma evreni kısıtlı olarak sadece Bakü ve İstanbul illerinde gerçekleştirilmiştir. Bir başka araştırma için evren her hangi bir diğer il seçilerek yapılabilir.
- Kullanıcıların meslek, eğitim ve yaşlarına göre hizmet kalitesi boyutlarını algılama biçimleri ve beklentilerini belirlemeye yönelik araştırma modeli sunulabilir.

### ***E-devlet Uygulamalarına Yönelik Öneriler***

Aşağıda e-devlet hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetine ilişkin olarak e-devlet sitesinin kendine yönelik öneriler sunulmuştur.

- E-devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlerden bilgisiz vatandaşların bilgilendirilmesi yönünde çalışmalar yapılabilir, vatandaşların bilgilendirilebilir ve online hizmet kullanımının artırılması yönünde adımlar atılabilir.
- E-devlet sitesi kendisi de hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyetine yönelik anket vb. araştırmalar yaparak eksiklerini tespit edebilir.
- Türkiye’de de e-devlet uygulamalarının sunduğu hizmetlere Azerbaycan’daki e-devlet uygulamalarının sunduğu mobil hizmet ve çağrı merkezi gibi hizmetlerin de eklenmesi faydalı olabilir.

## KAYNAKÇA

### *Kitaplar*

- Ateş, H. (2003). *E-Devlet'in Kurumsal Temelleri: Eleştirel Bir Yaklaşım*. Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongre Kitabı. Yayın no: 319, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları. Ankara.
- Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, K., ve Ayvalı, A. (2002). *E-Devlet Yolunda Türkiye*, Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara.
- Aktan, C.C. (2003). *Değişim Çağında Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Akdoğan, A. (2003). *Kamu Maliyesi*, Ankara, Gazi Kitabevi.
- Altunışık, R. (Ed). (2015). *Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Bozkurt, Ö., ve Ergun, T. (2008). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Editör, Seriyse Sezen, 2. Baskı, TODAİ Yayınları, Ankara.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, 8. Baskı, Sakarya Kitabevi Yayınları, İstanbul.
- Çukurçayır, A. (2003). *Çok Boyutlu Bir Kavram Olarak Yönetişim*, Çağdaş Kamu Yönetimi, Ed: Muhittin Acar, Hüseyin Özgür, Nobel Yayınları, Ankara.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Expanded Edition, M.E. Sharpe, New York.
- Eryılmaz, B. (2008). *Kamu Yönetimi, Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar*, Okutman Yayıncılık, Ankara.
- Eryılmaz, B. (2015). *Kamu Yönetimi*, 8. Baskı, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Gözler, K. (2007). *İdare Hukuku Dersleri*, Ekin Kitapevi, Bursa.
- Göymen, K. (2003). *Yerel ve Bölgesel Yönetişim*, I. Ulusal Yerel Yönetimler Çalıştayı, Ed: Esra Demircan, Hamit Palabıyık, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Biga İİBF yayını, Çanakkale.
- Günday, M. (1997). *İdare Hukuku*, 2. Baskı, İmaj Yayıncılık, Ankara.

- Gümüőođlu, Ő. Pınar, İ., Akan, P., ve Akbaba, A. (2007). (Ed). *Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Girilti, İ., ve Akgüner, T. (1987). *İdare Hukuku Dersleri II*, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing, Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Lexington Books, Toronto.
- Koç, E. (2015). *Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri: Global ve Yerel Yaklaşım*, 6. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Nurullah, G. (2007). *Yönetim ve Organizasyon*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Özer, A. (2005). *Yeni Kamu Yönetimi Teoriden Uygulamaya*, Platin Yayınları, Ankara.
- Örs. H. (2007). *Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite*, Baran Ofset, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Parlak, B., ve Sobacı, Z. (2005). *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler*, Aktüel Yayınları, İstanbul.
- Palabıyık, H. (2003). *Yönetimden Yönetişime: Yönetişim ve Uygulamaları ile Yönetişimde Ölçülebilirlik Üzerine Açıklamalar*, Yerel ve Kentsel Politikalar (Der. Çukurçayır, M. A. Ve Tekel, A) Çizgi Kitabevi, Konya.
- Saygılıoğlu, N., ve Selçuk, A. (2003). *Etkin Devlet*, Sabancı Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K., ve Çelik, A. (2011). *Türkiye’de e-devlet Uygulamalarında E-öğrenmenin yeri*, B. B. Demirci, G. T. Yamamoto ve U. Demiray (Ed.) içinde, Türkiye’de E-öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar II, Bölüm 19, 281-308, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*, Second Ed., John Wiley&Song, Inc.
- Şimşek, Ő., ve Öge, S. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 6. Baskı. Eğitim Yayın Evi, Karatay Konya.

- Şahin, Ali. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Tutar, H. (2013). *İşletme & Yönetim Terimleri Ansiklopedik Sözlük*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Tütüncü, Ö. (2013). Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Kalite Yönetim Sistemleri, (Ed. Nazmi Kozak). İçinde: Konaklama Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, *Anadolu Üniversitesi Yayınları*, Eskişehir.
- Torlak, Ö. (1999). *Belediyelerde Hizmet Yönetimi ve Pazarlama*, Seçkin Yayın Evi, Ankara.
- Tek, Ö.B. (1997). *Pazarlama İlkeleri Türkiye Uygulamaları Global Yönetimsel Yaklaşım*, 7. Baskı, Cem Ofset, İstanbul.
- Ural, A., ve Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, 5. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uysal Şahin, Ö. (2014). *Kamu Ekonomisi Perspektifinden Vatandaş Odaklı Kamu Hizmeti Yaklaşımı*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Ulusoy, A., ve Karakurt, B. (2002). *Türkiye'nin E-Devlete Geçiş Zorunluluğu*, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit.
- Ülker, H. (2002). *Bilgi Toplumu ve Devlet*, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, K.Ü. İ.İ.B.F. Yayını, İzmit.
- Yalçındağ, S. (1996). *Belediyelerimiz ve Halkla İlişkiler*, TODAİE, Ankara.

### ***Sürelî Yayınlar***

- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği, *Journal of Yaşar University*, 26 (7), 4415-4436.
- Altan, Y., ve Tülüceoğlu, S. (2016). Türk Kamu Yönetiminde İyi Yönetişim Algısı: Isparta Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (26), 303-322.
- Aladwani, A.M.,& Palvia, P.C. (2002). Developing and Validating An Instrument For Measuring User- Perceived Web Quality, *Information & Management*, 39 (6), 467-476.
- Barnes, S.,& Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of ecommerce quality. *The Journal of Electronic Commerce Research*, 3 (3), 114-127.
- Boshoff. C.,&Gray. B. (2004). The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in the Private Hospital Industry, *South African, Business Management*, 35 (4), 27-38.
- Bıçkıcı, D., ve Sobacı, M. Z. (2011). Yerel Yönetimden Yerel Yönetişime: Post- Fordizm Bağlamında Yerel Yönetimleri Anlamak, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9 (2), 219-233.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (12), 95-122.
- Çevikbaş, R. (2012). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ve Türkiye Uygulamaları, *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 9-32.
- Çiçek, R., ve Doğan, C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1), 199-217.
- Demirel, E.T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A., ve Güven, M. (2013). Seçmen Görüşlerine Göre Belediye Hizmet Kalitesi: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 22 (3) , 31-52.

- Demirel, D. (2010). Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim, *Türk İdare Dergisi*, 0 (466), 65-94.
- Dabholkar, P.A., Shepherd, C.D., & Thorpe, D.I. (2000). A Comprehensive Framework For Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal, *Journal of Retailing*, 6 (2), 131-139.
- Dabholkar, P.A. (1996). Consumer Evaluations of New Technology based Self Service Operations: An Investigation of Alternative Models, *International Journal of Research in Marketing*, 13 (1), 29-51.
- Demireli, C. ve Bayraktar, U. (2014). Hizmet Kalitesi ve Hizmet Değerinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Demiryolu Taşımacılığında Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 13 (4), 919-937.
- Delibaş, K., ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi, *Sosyoloji Araştırmalar Dergisi*, 13 (1), 101-144.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 38-54.
- Ersöz. S. , Pınarbaşı. M., Türker. K.A., ve Yüzükırmızı. M. (2009). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Metodu ile Ölçümü ve Sonuçlarının Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analiz: Öğretmenevi Uygulaması, *International Journal of Eng. Research and Development*, 1 (1), 17-19.
- Ener, M., ve Demircan, E. (2008). “Küreselleşme Sürecinde Değişen Devlet Anlayışından Kamu Hizmetlerinin Dönüşümüne: Sağlık Hizmetlerinde Piyasa Mekanizmaları”, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 57-82.
- Efendioğlu, A., ve Sezgin, E. ( 2002). E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 219-236.
- Erdem, E. (2000). E-Devlet Uygulamaları Açısından Türkiye İncelemesi Ve Bir Model Önerisi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (33), 734-746.



- Erkılıç, T.A. (2007). Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Yönetim Yaklaşımları Bağlamında Tartışılması, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, *GAU J. Soc. &Appl. Sci*,2 (4), 50-62.
- Fadhıl, W. M., Sökmen, A., ve Ekmekçioğlu, E. B. (2014). Geleneksel Devlet Anlayışından E-devlete: Türkiye ve Irak E-devlet Algısı Karşılaştırması, *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 7 (3), 21-32.
- Frost, F.A.,& Kumar, M. (2000). İNTSERVQUAL: An İnternal Adaptation of the GAP Model in a Large Service Organization, *Journal of Services Marketing*, 14 (5), 358-377.
- Fidan, Y. (2010 – 2011). Yönetimden Yönetişime: Kavramsal Bir Bakış, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*,0 (1), 5-10.
- Gürbüz. E., ve Ergülen. A. (2006). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir araştırma, *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 0 (35), 173-190.
- Grönroos. C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing İmplications, *European Journal of Marketing*,18 (4), 36-44.
- Galloway. L. (1998). Quality Perceptions of İnternal And External Customers: A Case Study in Educational Administration, *The TQM Magazine*, 10 (1), 20-26.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması, *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*,10 (20), 193-218.
- Gözel, K.A. (2003). Yeni Kamu Yönetimi Nedir? *Türk İdare Dergisi*, 75 (438), 195-208.
- Göymen, K. (2000). Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Yönetişim: Gereksinmeler, Önermeler, Yönelimler. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 9 (2), 3-13.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *İnternational Journal of Operations and Production Management*,8 (6), 19-29.
- Hernon, P.,& Nitecki, D.A. (2001). Service quality: A concept not fully explored, *Library Trends*, 49(4), 687-708.

- İnce, M., ve Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti Ölçümü: Selçuklu Belediyesi Örneği, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11 (21), 1-22.
- İnan, A. (1998). Mahalli İdareler Kanun Taslağına göre Demokratik Kitle Örgütlerinin Yerel Yönetimlere Demokratik Katılımı. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 7 (2), 128-132.
- İpar, M.S., ve Doğan, M. (2013). Destinasyon Turist Açısından Önem – Memnuniyet Modeli ile Değerlendirilmesi: Edremit Üzerine Bir Uygulama, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (13), 129-154.
- Kang, G. D., James, J., & Alexandris, K. (2002). K. Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality, *Managing Service Quality*, 12 (5), 278-291.
- Koçoğlu, C.M., ve Aksoy, R. (2012). Hizmet Kalitesinin SERVPERF Yöntemi ile Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama, *Akademik Bakış Dergisi ve Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 0 (29), 1-20.
- Korkut, G., Acar, O.K., ve Tetil A. (2015). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı ile Değişen Kamu Hizmeti ve Türkiye İş Kurumu. *İş ve Hayat Dergisi*, 1 (2), 107-135.
- Kocabulut, Ö., ve Albayrak, T. (2017). Web Sitesi Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28 (2), 293-303.
- Kızılcık, R. (2003). 21. Yüzyılda Yönetişim ve Kamu Yönetimi, Yeni Eğilimler ve Yeni Teknikler, *Türk İdare Dergisi*, 75 (438), 195-209.
- Loiacono, E.T., Watson, R.T., & D.L. Goodhue. (2007). WebQual: An Instrument for Consumer Evaluation Of Web Sites, *International Journal of Electronic Commerce*, 11 (3), 51-87.
- Özgökçeler, S. (2014). Yerel Kalkınmada Etkin Bir Kavram: ‘Yerel Yönetişim’ (Bursa Kent Konseyi Örneği). *‘İŞ, GÜÇ’ Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16 (1), 67-82.

- Öner, Ş. (2001). Belediyelerde Yönetime Katılmada Halkla İlişkilerin Rolü ve Önemi, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (2), 100-114.
- Mattson, J. (1992). A Service Quality Model Based on İdeal Value Standart, *International Journal of Industry Management*, 3 (3), 18-33.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman. A., Zeithaml. V. A., ve Berry. L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its İmplications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman. A., Zeithaml. V. A.,& Berry. L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-İtem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Malhotra, A. (2005). ESQUAL A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality, *Journal of Service Research*, 7 (3), 213- 233.
- Palabıyık, H. (2004). Yönetimden Yönetişime Geçiş ve Ötesi Üzerine Kavramsal Açıklamalar, *Amme İdaresi Dergisi*, 37 (1), 63-85.
- Philip, G.,& Hazlett, S.A. (1997). The Measurement of Service Quality: A New P-C-P Attributes Model, *International of Quality and Reliability Management*, 14 (3), 26-286.
- Robledo, A. M. (2001). Measuring and Managing Service Quality: İntegrating Customer Expektations, *Article in Journal of Service Theory and Practice*, 11 (1), 22-31.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (8), 150- 153.
- Sevinç, İ., ve Şahin, A. (2013). Kamu Çalışanlarının E-devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma,

*Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 197-212.

Sayım, F., ve Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29 (29), 245-262.

Spreng, R.A.,& Mackoy, R.D. (1996). An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction, *Journal of Retailing*, 2 (2), 201-214.

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

Şahin, A., ve Şen, S., (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (52), 1177-1184.

Teas, K. R. (1993). Expectations, Performance Evaluation and Consumers Perceptions of Quality, *Journal of Marketing*, 57 (4), 18-34.

Temiz, H. E. (2012). Sosyal Politikalar Bağlamında Yönetişim, *Toplum ve Demokrasi*, 6 (13-14), 201-207.

Uysal Şahin, Ö. (2014). Vatandaş Odaklı Yönetim İçin Vatandaş Odaklı Denetim, *Sayıştas Dergisi*, (92), 35-63.

Ünal, F., ve Kiraz, İ. (2016). Türkiye’de E-devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, *Afro-Avrasya Özel Sayısı*, 437-450.

Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., & Zhou N. (2005). Development and Validation of an Instrument to Measure User Perceived Service Quality of Information Presenting Web Portals, *Information and Management*, 42 (4), 575-589.

Yaşlıoğlu, M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.

Yücel, N., Yücel, A., ve Atlı, Y. (2012). Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2 (2), 31-41.

Yılmaz, V., Çelik, H. E., ve Depren, B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 234-248.

Yıldırım, A. (2014). Türkiye’de Yerel Yönetişimin Uygulanabilirliği ve Yerel Gündem 21 Örneği Üzerinden bir İnceleme, *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (1). 75-96.



## **Tezler**

- Alptürker, H. (2010). *Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği*, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Kamu Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler; Antalya'da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Dönmez, D. (2007). *Dünya'da ve Türkiye'de E-devlet*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Kekeç, D. (2008). *Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Ölçeği ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Koç, F. (2010). *Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği*. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Malatya.
- Çiftçi, A.G. (2006). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Güreler, Ş. (2011). *Kamuda Etkinlik, Verimlilik ve E-devlet*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı, Maliye Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Günel, Ö. (2009). *Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- İlgaz, O. (2016). *Türkiye'de E-devlet Uygulamaları: UYAP Örneği*, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Siyaset ve Kamu Yönetimi Bölümü, Lisans Bitirme Tezi, Konya.

- Sevimli, S. (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Soydal, İ. (2008). *Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Yaşar, E. (2012). *Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılık İlişkisi: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Karşılaştırması*, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Adana.
- Yumuşak, N.U. (2006). *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret Ve Sanayi Odası Uygulaması*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Yılmaz, İ. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler Ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım, Ş. (2007). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında E-Devletin Rolü ve Bir E-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Konya.

### ***İnternet Kaynakları***

İnce, M. (2001). “Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar”, *DPT*, 15.

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat\\_Ince\\_E-Devlet.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf)

<http://www.gazetevatan.com/e-devlet-hizmetleri-nelerdir--1021531-gundem/>(Erişim tarihi: 12.11.2018).

<https://shiftdelete.net/e-devlet-uzerinden-alabileceginiz-hizmetler>(Erişim tarihi: 12.11.2018).

<http://www.milliyet.com.tr/e-devlet-te-miras-sorgulama-sayisi-gundem-2627459/>(Erişim tarihi: 13.11.2018).

[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat\\_Ince\\_E-Devlet.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_E-Devlet.pdf) (Erişim tarihi: 23.12.2018).

<https://www.milligazete.com.tr/haber/1496095/bakan-yardimcisi-ceylan-e-devletten-memnuniyet-yuzde-95> (Erişim tarihi: 24.12.2018).

<http://old.asan.gov.az/az/content/index/145/haqqimizda#.WX3oQxXyhH0> (Erişim tarihi: 01.02.2017)

<http://old.asan.gov.az/az/content/tree/150/> (Erişim tarihi: 03.02. 2017 ).

<http://old.asan.gov.az/az/content/view/349/2370#.WJc4pdKLRH0> (Erişim tarihi: 05.02.2017 ).

[http://www.asan.gov.az/az/content/index/262/Göstərilən\\_xidmətlər#.WLMQ59KLRH0](http://www.asan.gov.az/az/content/index/262/Göstərilən_xidmətlər#.WLMQ59KLRH0) (Erişim tarihi: 26.02. 2017 ).

<http://vxside.gov.az/redirect/post/pid/560> (Erişim tarihi: 05.03.2017 ).

<http://news.lent.az/news/157047> (Erişim tarihi: 07.03. 2017 ).

<http://az.trend.az/business/economy/2282153.html> (Erişim tarihi: 07.03. 2017).

<http://az.trend.az/azerbaijan/society/2345192.html> (Erişim tarihi: 07.03. 2017).

<http://news.lent.az/news/202341> (Erişim tarihi: 08.03. 2017 ).

<http://azertag.az/xeber/836039> (Erişim tarihi: 08.03. 2017)



[http://www.asan.gov.az/az/content/index/262/Göstərilən\\_xidmətlər#.WRDIG9LyhH0](http://www.asan.gov.az/az/content/index/262/Göstərilən_xidmətlər#.WRDIG9LyhH0)  
(Erişim tarihi: 14.03. 2017 ).

<http://www.asan.gov.az/site/mapseyyar> (Erişim tarihi: 17.05. 2017).

<http://news.lent.az/news/272338> (Erişim tarihi: 19.05.2017).

<http://vxsida.gov.az/statistics/> (Erişim tarihi: 24.02.2017).

<http://nufus.mobi/dunya/nufus/sehir/baku> (Erişim tarihi: 11.03.2018).

[https://tr.wikipedia.org/wiki/Toplam\\_kalite\\_yönetimi](https://tr.wikipedia.org/wiki/Toplam_kalite_yönetimi) (Erişim tarihi: 29.03.2016).

<https://www.avvg.org.tr/yazilar/222-e-devletin-amaclari-nedir.html> (Erişim tarihi:  
24.06.2019).

[https://eski.tbd.org.tr/usr\\_img/cd/kamubib17/diger/SuraRaporu.pdf](https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib17/diger/SuraRaporu.pdf) 26. 06. 2019.

Türkiye Bilişim Şurası, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu.

**Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)** (2004). *e-Devlet proje ve uygulamaları*. T.C. Bağbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi, Ankara.  
[http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400\\_Eylem32.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/KDEP/040400_Eylem32.pdf) Erişim tarihi: 17 Ağustos 2019.

## EKLER

### Ek 1: Demografik Özellikler (Türkçe)

Cinsiyetiniz nedir?	<input type="checkbox"/> Kadın					<input type="checkbox"/> Erkek
Medeni Durumunuz?	<input type="checkbox"/> Bekâr					<input type="checkbox"/> Evli
Eğitiminiz?	<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Orta Okul	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Ön Lisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Lisansüstü
Yaşınız?	<input type="checkbox"/> 18-24 yaş	<input type="checkbox"/> 25-34 yaş	<input type="checkbox"/> 35-44 yaş	<input type="checkbox"/> 45-54 yaş	<input type="checkbox"/> 54 yaş ve üzeri	
Gelir Durumunuz? (TL)	<input type="checkbox"/> 2500 ve altı	<input type="checkbox"/> 2501-3000	<input type="checkbox"/> 3001-3500	<input type="checkbox"/> 3501-4000	<input type="checkbox"/> 4001-4500	<input type="checkbox"/> 4501 ve üzeri
Mesleğiniz?	<input type="checkbox"/> Devlet Memuru	<input type="checkbox"/> İşçi	<input type="checkbox"/> Esnaf	<input type="checkbox"/> Serbest Meslek		<input type="checkbox"/> Diğer

## Ek 2: E-Qual Ölçek (Türkçe)

	<i>Sayın Katılımcı; Sizden istenen bu ifadelerin sizin açınızdan ne ölçüde katıldığınıza yönelik, uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtmenizdir.</i>	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Kesinlikle katılıyorum</i>
1	Sitenin kullanımını kolay öğrenilebilir buluyorum.					
2	Siteyle olan etkileşimim açık ve anlaşılır.					
3	Siteyi kolay dolaşılabilir buluyorum.					
4	Siteyi kolay kullanılabilir buluyorum.					
5	Sitenin çekici bir görünümü vardır.					
6	Tasarım sitenin türüne uygundur.					
7	Site bana uzmanlarca hazırlanmış hissi verir.					
8	Site benim için olumlu bir deneyim yaratır.					
9	Doğru bilgi sağlar.					
10	İnandırıcı bilgi sağlar.					
11	Zamanında bilgi sağlar.					
12	İhtiyaçlarımla ilgili bilgi sağlar.					
13	Kolay anlaşılabilir bilgi sağlar.					
14	Uygun detayda bilgi sağlar.					
15	Bilgiyi uygun bir biçimde sağlar.					
16	Saygındır.					
17	İşlemleri tamamlamak konusunda güven verir.					
18	Kişisel bilgilerimin güvenliğinde olduğu hissini verir.					
19	Kişiselleştirilmiş izlenimi yaratır.					
20	Bir topluluğa ait olma hissi uyandırır.					
21	Kurumla iletişim kurmayı kolaylaştırır.					
22	Hizmet ya da ürünlerin söz verildiği şekilde iletileceği konusunda kendimi güvende hissederim.					
23	Bu web siteyi kullanmaya karar verdiğim için memnunum.					
24	Bu web sitede yaşadığım deneyim tatmin edicidir.					
25	Genel anlamda, bu web sitesinin işlem yapma şeklinden memnunum.					
26	Genel olarak web sitesinden aldığım hizmetten memnunum.					

### Ek 3: Demografik Özellikler (Azerbaycanca)

<b>Cinsiyətiniz nədir?</b>	<input type="checkbox"/> <i>Qadın</i>					<input type="checkbox"/> <i>Kişi</i>
<b>Ailə vəziyyətiniz?</b>	<input type="checkbox"/> <i>Subay</i>				<input type="checkbox"/> <i>Evli</i>	
<b>Təhsiliniz?</b>	<input type="checkbox"/> <i>İbtidai məktəb</i>	<input type="checkbox"/> <i>Ümumi Orta</i>	<input type="checkbox"/> <i>Tam Orta</i>	<input type="checkbox"/> <i>Bakalavr</i>	<input type="checkbox"/> <i>Magistratura</i>	<input type="checkbox"/> <i>Doktorantura</i>
<b>Yaşınız?</b>	<input type="checkbox"/> <i>18-24 yaş</i>	<input type="checkbox"/> <i>25-34 yaş</i>	<input type="checkbox"/> <i>35-44 yaş</i>	<input type="checkbox"/> <i>45-54 yaş</i>	<input type="checkbox"/> <i>54 yaş və üzəri</i>	
<b>Gəliriniz? (AZN)</b>	<input type="checkbox"/> <i>550 və daha az</i>	<input type="checkbox"/> <i>551-600</i>	<input type="checkbox"/> <i>601-650</i>	<input type="checkbox"/> <i>651-700</i>	<input type="checkbox"/> <i>701-750</i>	<input type="checkbox"/> <i>751 və daha çox</i>
<b>Peşəniz?</b>	<input type="checkbox"/> <i>Dövlət Qulluqçusu</i>	<input type="checkbox"/> <i>İşçi</i>	<input type="checkbox"/> <i>Biznesmen</i>	<input type="checkbox"/> <i>Sərbəst Peşə</i>		<input type="checkbox"/> <i>Digər</i>



#### Ek 4: E-Qual Ölçək (Azerbaycanca)

	Hörmətli istifadəçi; Sizdən tələb olunan ifadələrə razılıq dərəcənizi müəyyən etmək üçün, müvafiq cavab aralığına (X) işarəsini qoymağınızdır.	Qətiyyən Razi Deyiləm	Razi Deyiləm	Na Raziyam Na də Narazi	Raziyam	Tamamilə Raziyam
1	Saytın istifadəsinin asan öyrəniləbilən olduğunu düşünürəm.					
2	Saytla olan qarşılıqlı əlaqəmiz açıq və aydındır.					
3	Saytda əlaqədar yerlərə girməyin asan olduğunu düşünürəm.					
4	Saytın istifadə olunması asandır.					
5	Saytın görünüşü cəlbedicidir.					
6	Dizayn saytın tipinə uyğundur.					
7	Sayt mənə mütəxəssislər tərəfindən hazırlandığı hissini verir.					
8	Sayt mənim üçün müsbət təcrübə yaradır.					
9	Döğru məlumatla təmin edir.					
10	İnanıdırıcı məlumatla təmin edir.					
11	Vaxtında məlumatla təmin edir.					
12	Ehtiyaclarıma uyğun məlumatla təmin edir.					
13	Asan başa düşülən məlumatla təmin edir.					
14	Müvafiq ətraflı məlumatla təmin edir.					
15	Məlumatı uyğun bir formatda təmin edir.					
16	Ləyaqətlidir.					
17	Əməliyyatları tamamlamaq mövzusunda güvən verir.					
18	Şəxsi məlumatlarımın təhlükəsiz olduğunu hissini verir.					
19	Fərdiləşdirilmiş təəssüratı yaradır.					
20	Bir cəmiyyətə aid olmaq hissini verir.					
21	Təşkilatla əlaqə saxlamağı asanlaşdırır.					
22	Xidmət və ya məhsulun vəd edildiyi kimi çatdırılacağı mövzusunda özümü güvəndə hiss edirəm.					
23	Bu saytdan istifadə etməyə qərar verdiyimə sevinirəm.					
24	Bu saytda əldə etdiyim təcrübə qənaətbəxşdir.					
25	Ümumiyyətlə, bu veb saytın əməliyyatları idarə etməsindən razıyam.					
26	Ümumiyyətlə veb-saytdan aldığım xidmətdən razıyam.					

## ÖZGEÇMİŞ

Elçin Mammadov 01.21.1993 tarihinde Azerbaycanın Şeki ilinin Baş Zeyzit köyünde doğdu. İlkokulu ve Ortaokulu Şeki ili Verezet Köy Tam Ortaokulunda bitirdi. 2010-2014 yılları arasında Azerbaycan Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Mühendis Biznesi ve İşletme bölümünü tamamladı. 2014-2015 yıllarında askerliğini bitirdikten sonra, 2015 yılında Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Dalında yüksek lisansa başladı.

