

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİMDALI**

**E-DEVLET GÜVEN İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN
ARAŞTIRMASI**

Yasin TAŞPINAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Danışman
Doç. Dr. Ali ŞAHİN**

Konya – 2012

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİMDALI**

**E-DEVLET GÜVEN İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ALAN
ARAŞTIRMASI**

Yasin TAŞPINAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Danışman
Doç. Dr. Ali ŞAHİN**

Konya – 2012



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Yasin TAŞPINAR



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



TEZ KABUL FORMU

Yasin TAŞPINAR tarafından hazırlanan “E-Devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması” başlıklı bu çalışma/...../..... tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Üye

Üye

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın ortaya çıkarılması sürecinde yüksek lisans öğrenimim boyunca değerli yardımlarını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Ali ŞAHİN başta olmak üzere Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanı Sayın Prof. Dr. Adem ÖĞÜT'e, Bölüm Başkanımız Sayın Prof. Dr. Önder KUTLU' ya, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü öğretim üyeleri Sayın Prof. Dr. Orhan GÖKÇE, Sayın Prof. Dr. Ali ACAR, Sayın Yrd. Doç. Dr. Erdal BAYRAKÇI, Sayın Yrd. Doç. Dr. Mehmet GÖKÜŞ, Sayın Yrd. Doç. Dr. Hülya EŞKİ UĞUZ ve bölümümüzün tüm değerli öğretim üyelerine teşekkür etmek istiyorum.

Ayrıca bu çalışmanın tüm aşamalarında anlayış ve desteklerini hep hissettiğim eşim ve çocuklarıma şükranlarımı sunarım.

Yasin TAŞPINAR
2012, KONYA



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Yasin TAŞPINAR	Numarası	104228002002
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı		
	Danışman	Doç. Dr. Ali ŞAHİN		
Tezin Adı		E-Devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması		

ÖZET

Tarım öncesi, tarım ve sanayi toplumlarından sonra ortaya çıkan bilgi toplumunda güç bilgidir ve bilgiyi diğer temel araçlar gibi ulus devlet sınırları içerisinde tutmak olanaksızdır. Bilgi akışkan ve hızlıdır. Bilgiyi elde etmek, elinde tutmak ve sunmak giderek daha da önem kazanmaktadır.

Bilgi toplumuna geçiş ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması devleti elektroniklemiştir. E-Devletle birlikte paydaşlar devletin sunduğu bilgi ve hizmetlere daha kolay erişilebilmekte, hizmetler nitelik ve nicelik bakımından gelişmektedir. Ancak e-devletin birçok faydasının yanı sıra bir takım sorun ve kısıtlılıkları da mevcuttur.

Bu kısıtlılıklardan güven sorunu e-devlet uygulamalarının benimsenmesi ve yaygınlaşmasını güçleştirmekte, e-devlet üzerinden bilgi ve hizmet sunan devletler ve kamu kurumları için kilit kavramlardan biri haline gelmektedir. E-devlete duyulan güven üzerinde genel olarak bireylerarası güven, kurumsal güven ve teknolojiye duyulan güven etkili olmaktadır. Ancak elbette, bu genel başlıkların ve e-devlete duyulan güvenin belirleyicisi olan başka bir takım faktörler de mevcuttur.

Bu çalışmanın amaçlarından birisi; e-devlet kavramını, ortaya çıkış süreci ve temel uygulamalarını, avantajlarını, sorun ve kısıtlılıklarını ortaya koymaktır. Çalışmanın bir diğer amacı da e-devlet alanındaki genel çalışmalardan farklı olarak, e-devlet uygulamalarında güven boyutunu ele alarak, bir alan araştırmasıyla e-devlete güven ve bu güven üzerinde etkili olan faktörleri Konya örneği üzerinden ortaya koymaya çalışmaktır.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Devletin Amaç, Fayda Sorun ve Kısıtlılıkları, E-Devlet Güven İlişkisi, Konya Örneği.



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Yasin TAŞPINAR	Numarası	104228002002
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı		
	Danışman	Doç. Dr. Ali ŞAHİN		
Tezin İngilizce Adı		A Field Study About E-Government Trust Relationship		

SUMMARY

Power is information in Information Society, which emerged after the pre-agricultural, agricultural and industrial societies and it is impossible to limit information between nation state borders unlike other means of production. Information is fluid and fast. It gets increasingly important to obtain, retain and serve information.

Transition to information society and wide spreading of communication technologies has made governments electronic. With e-government, stakeholders have been able to access the information and services more easily, and the services have developed qualitatively and quantitatively. However, e-government not only has many advantages but also a set of problems and challenges.

Among these challenges, trust issue makes e-government's being adopted and wide spreading more difficult, and it becomes one of the key concepts for the governments and public organizations offering information and services through e-government. Generally, interpersonal trust, organizational trust and trust in technology influence trust in e-government. Yet, surely, there is a set of factors affecting these general titles and trust in e-government.

One of the aims of this study is to put forward the e-government concept, the emerging process and basic implementations, advantages, problems and challenges of e-government. Another aim of the study is;-unlike the generalized studies among e-government field- to discuss the trust dimension in e-government implementations and to try to exhibit trust in e-government and the factors influencing this trust, through the case of Konya.

Key Words: E-government, Aims, Advantages, Problems and Challenges of E-government, E-government Trust Relationship, The Case of Konya.

KISALTMALAR VE SİMGELER

AB: Avrupa Birliği

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojileri

EC: Avrupa Komisyonu (European Commission)

G2G: Devletten-devlete e-devlet uygulamaları (Government to Government)

G2B: Devletten-iş dünyasına e-devlet uygulamaları (Government to Business)

G2E: Devletten-çalışana e-devlet uygulamaları (Government to Employee)

G2C: Devletten-vatandaşa e-devlet uygulamaları (Government to Citizen)

IICD: Uluslararası İletişim ve Kalkınma Enstitüsü (International Institute for Communication and Development)

M.Ö.: Milattan Önce

NITIA: Ulusal Telekomünikasyon ve Bilgi İdaresi Kurumu (National Telecommunications and Information Administration)

OECD: Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı (Organization for Economic Development and Cooperation)

SPSS: Statistical Packages for the Social Sciences

UN: Birleşmiş Milletler (United Nations)

UNESCO: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Organizasyonu (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)

WSIS: Dünya Bilgi Toplumu Zirvesi (World Summit on the Information Society)

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: E-Devlet Tanımları	11
Tablo 2: E-Devlet Etkileşim ve Hizmet Örnekleri	20
Tablo 3: E-Devlet Girişimlerine İlişkin Avantajlar ve Engellerin Özeti	25
Tablo 4: E-Devlete Dönük Engel, Tehdit ve İmkânlar	29
Tablo 5: Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	76
Tablo 6: Yaş Gruplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları	78
Tablo 7: Cinsiyet Gruplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları	78
Tablo 8: Katılımcıların İnternet Deneyimleri	79
Tablo 9: Katılımcıların Eğitim Durumları	79
Tablo 10: Katılımcıların Gelir Durumları	80
Tablo 11: Güven Eğilimi	81
Tablo 12: Teknolojiye Güven	81
Tablo 13: Devlete Duyulan Güven	82
Tablo 14: Mahremiyet Kaygısı	82
Tablo 15: Risk Algısı	83
Tablo 16: Algılanan Kalite	83
Tablo 17: Algılanan Yararlılık	84
Tablo 18: E-Devlet Uygulamalarına Güven	85
Tablo 19: E-devlet Web Sitesine Duyulan Güven	85
Tablo 20: E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Tatmin Düzeyleri	86
Tablo 21: E-Devlet Uygulamalarını Kullanmaya Devam Niyeti	86
Tablo 22: Demografik Değişkenlerin Bağımlı Değişkenlerle Korelasyonu	87
Tablo 23: E-Devlete Güven ve Alt Bileşenlerinin Korelasyonu	89
Tablo 24: Cinsiyet Grupları Bağımsız İki Örnek T Testi	90
Tablo 25: Bağımlı Değişkenlerin Yaşa Göre Dağılımı (ANOVA)	91
Tablo 26: Yaş Gruplarına Göre Devlete Duyulan Güven (Scheffe)	92
Tablo 27: Bağ. Değişk. İnternet Deneyimine Göre Dağılımı (ANOVA)	92
Tablo 28: Deneyime Göre Bağımlı Değişkenler (Scheffe)	93
Tablo 29: Bağımlı Değişkenlerin Eğitime Göre Dağılımı (ANOVA)	94
Tablo 30: Eğitime Göre Bağımlı Değişkenler (Scheffe)	95
Tablo 31: Bağımlı Değişkenlerin Gelire Göre Dağılımı (ANOVA)	96
Tablo 32: Gelire Göre Bağımlı Değişkenler (Scheffe)	97

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: E-Devlet Tanımlayıcı Modeli	15
Şekil 2: Layne ve Lee' nin E-Devlet Gelişim Modeli	16
Şekil 3: E-Devlet Olgunluk Modeli	17
Şekil 4: UN Web Ölçüm Endeksi Modeli.....	17
Şekil 5: Andersen' in E-Devlet Gelişim Modeli.....	18
Şekil 6: Güven Sürecinin Tasviri	39
Şekil 7: Devlete Güvensizliğin Nedenleri ve BT'nden Beklentiler	46
Şekil 8: E-Devlete Güven Modeli	49
Şekil 9: Web Sitesine Güvenin Aşamalı Modeli	57

İÇİNDEKİLER

Bilimsel Etik Sayfası	i
Tez Kabul Formu	ii
Önsöz	iii
Özet.....	iv
Summary.....	v
Kısaltmalar ve Simgeler.....	vi
Tablolar Listesi	vii
Şekiller Listesi	viii
Giriş	1
BİRİNCİ BÖLÜM - E-Devlet: Avantajlar, Sorun ve Kısıtlılıklar	3
1.1. Bilgi Toplumu, Yönetim Anlayışında Yaşanan Değişim ve E-Devlet	3
1.1.1. Tarım Toplumundan Bilgi Toplumuna: Bilginin Artan Önemi.....	5
1.1.2. Teknolojik Gelişimin Getirdiği Yenilik ve İmkânlar	6
1.1.3. Bilgi Toplumu ve Yönetim Anlayışındaki Değişim	8
1.2. E-Devlet Kavramı	10
1.3. E-Devletin Yapısı ve Özellikleri.....	12
1.3.1. E-Devletin Özellikleri	12
1.3.2. E-Devletin Amaçları	13
1.4. E-Devlet Modelleri	14
1.4.1. E-Devleti Tanımlayıcı Modeller	14
1.4.2. E-Devlet Gelişim Modelleri.....	15
1.4.3. E-Devlet Etkileşim Modelleri	19
1.5. E-Devlet Sisteminin Gereksinimleri	20
1.5.1. Ekonomik ve Sosyal Gelişme	22
1.5.2. Yönetimsel Anlayış	22
1.5.3. Teknik İmkânlar ve Altyapı	23
1.5.4. Beşeri Kaynak	23
1.5.5. E-Devlet Portalı	24
1.6. E-Devletin Yararları.....	25
1.6.1. Devlet-Vatandaş İlişkileri Açısından.....	25
1.6.2. Devlet-İş Dünyası İlişkileri Açısından.....	26
1.6.3. Devlet-Çalışan İlişkileri Açısından.....	26
1.6.4. Uluslararası Etkinlik ve İtibar Açısından.....	27
1.6.5. Demokratik Etkinlik Açısından	27
1.6.6. Yönetişim Uygulamaları Açısından.....	28
1.7. E-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorun ve Engeller	29
1.7.1. Ekonomik Nedenler	29
1.7.2. Beşeri Altyapı Sorunu.....	30
1.7.3. Fiziki ve Teknik Altyapı Sorunu.....	30
1.7.4. Hukuki Altyapı Sorunu	31
1.7.5. Bürokratik Direnç	32
1.7.6. Sayısal Uçurum.....	32
1.7.7. Güvenlik İhtiyacı	33
1.7.8. Güvensizlik	33

İKİNCİ BÖLÜM - Güven Kavramı, Boyutları ve E-Devletle İlişkisi.....	35
2.1. Güven Kavramı ve Önemi	35
2.2. Güven Türleri.....	40
2.2.1. Bireyler Arası (Sosyal) Güven.....	41
2.2.2. Kurumsal Güven	42
2.3. Devlet Açısından Güvenin Önemi	43
2.4. E-Devlet Açısından Güvenin Önemi	46
2.5. E-Devlet Uygulamalarına Güvenin Unsurları	48
2.5.1. Güven Eğilimi.....	49
2.5.2. Teknolojiye Güven.....	51
2.5.3. Algılanan Örgütsel Güven (Devlete Güven).....	53
2.5.4. E-Devlet Web Sitesine Güven	55
2.5.5. Mahremiyet Kaygısı.....	58
2.5.6. Risk Algısı	60
2.5.7. Algılanan Kalite	62
2.5.8. Algılanan Yararlılık	64
2.5.9. Tatmin	65
2.5.10. Devam Niyeti	66
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM - E-Devlet Güven İlişkisine Yönelik Alan Araştırması	68
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	68
3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklem.....	69
3.3. Araştırmada Kullanılan İstatistikî Yöntemler	76
3.4. Araştırmada Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirme	78
Sonuç ve Öneriler	98
Kaynaklar.....	107
Ekler.....	125
Ek-1: Anket Formu (Ön Yüz).....	125
Ek-2: Anket Formu (Arka Yüz).....	126
Özgeçmiş	127

GİRİŞ

Tarım öncesi toplumdan tarım toplumuna, tarım toplumundan sanayi toplumuna ve sanayi toplumundan da nihayet bilgi toplumuna doğru gelişen süreçte bireylerin ve toplumların öncelikleri değişim göstermiştir. Tarım öncesi toplumda asalet, şeref ve fiziksel güç önemli iken, tarım toplumunda toprak ve tarımsal ürünler ön plana çıkmış, sanayi toplumunda ise bunların yerini kitlesel üretim araçları, parasal sermaye ve işçi emeği almıştır. Bilgi toplumunda ise güç bilgidir ve bilgiyi diğer temel araçlar gibi ulus sınırları içerisinde tutmak olanaksızdır. Bilgi akışkandır ve artık ışık hızında hareket etmektedir.

Bilgi toplumuna geçiş, hem vatandaşların devletten beklentilerini değiştirmiş hem de devletleri bilgi toplumuna ayak uydurmak ve değişen beklentileri karşılamak zorunda bırakmıştır. Bu açıdan bakıldığında, e-devlet uygulamaları devletlerin imdadına yetişmiş, bu sayede harcamalar ve zamandan tasarruf noktasında bir takım amaçlar gerçekleştirilebilmiştir. E-devletin bu amaçları karşılamak ve daha da ötesine geçmek suretiyle getirdiği bir takım faydalar söz konusudur.

Diğer yandan e-devletin önünde bir takım engeller, e-devlet uygulamalarının bir takım sorun ve kısıtlılıkları da söz konusudur. Devletler e-devleti etkin biçimde uygulamaya çalışırken buna direnenler, ayak uyduramayanlar, bazı imkânsızlıklar yüzünden bu bilgi ve hizmetleri kullanamayanlar, bu bilgi ve hizmetlere bu denli erişimi güvenlik bakımından sakıncalı bulanlar ya da bu hizmet ve uygulamalara, bu bilgi ve hizmetlerin sağlayıcısı olan devlete ya da tüm bunların geliştiği ortam olan teknolojiye güvenmeyenler olacaktır.

Nitekim güven, e-devlet uygulamalarının benimsenmesi ve yaygınlaşması için olmazsa olmaz şartlardan birisidir. Devlet ve devlet otoritesini kullanan kamu kurumları e-devlet uygulamalarını hayata geçirmek suretiyle, geleneksel anlayışla sundukları hizmetleri bir adım ileriye taşımak hevesindedirler. Ancak e-devlet uygulamalarının benimsenip yaygınlaşabilmesi için vatandaşların geleneksel devlet yapılanmasına duydukları güvenle eşdeğer ve hatta daha ileri düzeyde bir güvene ihtiyaç vardır.

İşte e-devlet uygulamalarına dönük bu güven üzerinde genel olarak diğer bireylere, devlete ve teknolojiye duyulan güven etkilidir. Ancak, bu güvenin bir takım alt bileşenleri de mevcuttur. Vatandaşların e-devlet uygulamalarına duydukları güven ve bu güven üzerinde etkili olan faktörlerin tespiti ile vatandaşların demografik konumları ve güven bileşenleri arasındaki ve güven bileşenlerinin kendi aralarındaki ilişkilerin bilinmesi, e-devlet uygulamalarında karşılaşılan güven probleminin üstesinden gelmeye yardımcı olacaktır.

Bu bağlamda, çalışmada e-devlet uygulamalarının ortaya çıkışı, amaç, fayda, sorun ve kısıtlılıkları ile e-devlet uygulamalarına dönük güven ele alınacaktır. Bu çalışmada, e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde etkili olan faktörler incelenecek, konuya ilişkin literatürde geçen iddia ve bulgular Konya örneği üzerinden sınanacaktır. Çalışmanın, Konya örneği üzerinden Türkiye’de e-devlet uygulamalarına duyulan güvene ışık tutması, e-devlet uygulamalarında karşılaşılan güven problemi ile mücadele stratejileri geliştirilmesine yardımcı olması beklenmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET: AVANTAJLAR, SORUN VE KISITLILIKLAR

Tarih boyunca yönetim anlayışında değişimler olmuş, aile, klan, kabile ve boylar küçük devletlere, küçük devletler krallıklara ve imparatorluklara ve sonunda da ulus devletlere dönüşmüştür. Hanedanlar, din devletleri ve imparatorluklar bu süreçte birer birer yıkılmış, halkı yönetmek artık onun yönetimi daha fazla etkilemesini, yönetime katılmasını sağlayarak mümkün olmaya başlamıştır. Günümüz devletleri, bir tek kişinin görüşleri yerine geniş bir tabandan kaynağını alan katılımcı, şeffaf, etkin, etkili, hesap verebilir, paylaşımcı idareler tarafından yönetilmektedir.

Diğer yandan, bilgi toplumuna geçiş, katılımcı yönetim ve yönetişim, yeni kamu yönetimi ilkeleri ve özellikle de teknolojik gelişmeler devletlerin elektronikleşmesine; daha etkin, ekonomik ve etkili bir yoldan hizmet sunmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanmasına neden olmuştur. Elektronikleşen ve e-devlet adını alan devlet yapısı artık internettedir. Artık bilgi ve hizmetlere daha kolay erişilebilmekte, hizmetler nitelik ve nicelik bakımından gelişmektedir.

E-devletin ortaya çıkmasında etkili olan bir takım amaçların yanı sıra e-devletin vatandaşlar, iş dünyası ve devletin bizzat kendisi ve kamu çalışanları ile yönetişim ve demokratik uygulamalar açısından bir takım faydaları da mevcuttur. Ancak, birçok bakımdan gelişme ve ilerlemeye hizmet etme potansiyeli bulunan e-devletin tek başına tüm sorunların üstesinden gelmesini beklemek akıllıca olmayacaktır. Elbette e-devletin uygulanabilir olması için bazı şartların da gerçekleşmesi gerekmektedir. Zira e-devlet, gerekli koşulların varlığı, ortaya çıkan sorun ve engellerin aşılması sayesinde gerçek anlamda hayat bulacak, kendisinden bekleneni tam anlamıyla gerçekleştirebilecektir.

1.1. Bilgi Toplumu, Yönetim Anlayışında Yaşanan Değişim ve E-Devlet

Tarım toplumundan sanayi toplumuna geçiş teknolojik gelişmelere imkân sağlamış, teknolojideki bu gelişme de bilgi toplumuna geçişe neden olarak, toplumsal yapıdaki bu değişim kendine özgü kurum ve ilkeleri beraberinde getirmiştir. Bilgi toplumunda en etkin güç bilgidir. Bilgi artık gelişmişliğin temel

göstergesi kabul edilmekte, birey açısından olduğu kadar yöneticiler açısından da önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu aşamada bilginin etkin kullanımı ve kontrol edilmesi, ilerlemeye etki eden temel faktör haline gelmektedir. Bilginin edinimi, depolanması, dağıtılması yorumlanması ve uygulanmasındaki etkinlik, ilerlemişlik düzeyini belirlemektedir. Bilgiye hâkim olma ve onu kullanıp sunma konusundaki bu gerekliliğin farkına varan devlet kurumları da artık bu çabalara dönük sistemlerini verimli ve iktisadi bir biçime getirmek amacıyla hizmetlerini dijitalleşmek, bilgiyi internet ve benzeri ortak donanımsal yapılar içerisinde elde etmek, sunmak, değerlendirmek, yorumlamak ihtiyacı içerisine girmiştir (Şahin, 2008: 36-38). E- devlet kavramı da bu noktada karşımıza çıkmaktadır.

E-devlet belli dinamikler sonucu ortaya çıkan bir ihtiyaçtır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile toplumun ulaştığı seviye, teknolojinin sağladığı olumlu getirilerden devlet yönetimi alanında da yararlanılması ihtiyacına neden olmuş ve e-devlet yapılanması süreci başlamıştır. Bu süreci hazırlayan faktörler, dış dönüşümü ve iç dönüşümü sağlayan etkenler olarak iki ana başlık altında incelenebilir. Dış dönüşümü sağlayan etkenler, bilimsel gelişmeler ve küreselleşme gibi olgular olup, devletin artan harcamaları ve devletin hantal işleyişi de iç dönüştürücü etkenler arasında yer almaktadır. (Gültekin, 2007: 36-38)

Bu dönüştürücü etkiler altında devletin yönetim erkini sürdürebilmek için ihtiyaç duyduğu e-devlet yapılanması, akıllı devlet veya dijital devlet olarak da isimlendirilebilir. E- devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılmasıdır. E-devletten kavram olarak anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (Demirel, 2006: 84). Nitekim e-devletle birlikte devlet artık internettedir. Devlet artık bürokrasinin negatif etkilerinden kurtulmuş, vatandaşa bakışı değişmiş, daha hızlı, daha etkili ve etkin bir yapıdır.

Toplumsal yapıda ve kamu yönetimi alanında yaşanan değişikliklerin oluşturduğu talepler doğrultusunda klasik kapalı devletten açık bir devlet yapısına, vatandaş olarak algılanan bireylerin müşteri olarak algılanmasına, dikey veya

hiyerarşik örgütlenmeden yatay örgütlenmeye, tek merkezli yönetimden yönetişime, tek yönlü iletişimden etkileşime doğru bir yönelişin ortaya çıkmasıyla, e-devlet gerekli hale gelmiştir. E-devlet vatandaş taleplerine duyarlı, hizmet odaklı şeffaf, katılımcı, hızlı ve kaliteli, daha iyi hizmet kalitesi vaat eden bir anlayışın ürünüdür (Okçu vd., 2010: 118). E-devlet, bir web sitesi, e-mail ya da işlemlerin internet üzerinden yürütülmesinden daha fazlasıdır. Teknolojik devrimin bir sonucu olarak ortaya çıkan bilgi toplumunun bir sonucu olarak e-devlet, saydamlık, hesap verebilirlik, vatandaş katılımı ve devlet işlevlerinde etkinlik gibi sonuçları da beraberinde getirmektedir (Almarabeh ve AbuAli, 2010: 30).

1.1.1. Tarım Toplumundan Bilgi Toplumuna: Bilginin Artan Önemi

Bilgi toplumuna doğru gelişen süreçte tarım ve sanayi toplumu aşamalarından geçilmiştir. (Kajava, Antila ve Varonen, 2007: 1388). Elbette tarım toplumundan önce de bir toplumsal yaşam var olmuştur ve tarım öncesi toplum Mukaddime' de etkileyici bir şekilde anlatılmıştır. Tarım üretimine geçmemiş ve göçebe hayat süren kavimlere ilişkin kapsamlı bilgiler sunan bir çalışma olan Mukaddime' de İbn-i Haldun, toplumsal birlikteliği sağlayan unsur olarak asabiyeti ön plana çıkarır. Bireylerin diğerleriyle yardımlaşması ve onları koruyup kollamaları, topluluğun devamını ve güvenliğini sağlar. Diğer taraftan göçebe kavimlerin yaşamlarındaki zorluk ve darlık onların yaşadığı şartları başkaları için de cazip olmaktan çıkarır, böylece asabiyet üst seviyede varlığını sürdürür. Asabiyeti güçlü olan topluluklar devlet kurabilirler. Devletin kurulabilmesi için ise asalet şan ve şeref bakımından üstün bireylerin öne çıkarak diğerlerine galebe çalması şarttır. Şan ve şeref kazanılabilir, ancak asalet soydan gelir (Ibn Haldun, 1990: 327-364). Buna göre; tarım öncesi toplumda bilgiden çok fiziki güç, şan, şeref ve asalet önemlidir.

M.Ö. on bin yıllarında başladığı öne sürülen tarım toplumunda ise temel belirleyici toprak olmakla birlikte, soylular, savaşçılar, din adamları ve köleler de varlık göstermeye başlamış, toplumsal sınıflar oluşmuştur. Toprağa bağlılığın yol açtığı şehirleşmeyle birlikte, devlet ve devleti yönetecek yapılar da şekillenmeye başlamıştır. Yönetimsel örgütlenme yanında, yazı, kanun gibi medeniyet unsurlarıyla matematik gibi bilim dalları ve takvim gibi icatlar bu dönemde ortaya çıkmıştır (Al, 2007: 20-21). Tarım toplumuyla birlikte bilgi etkin olarak kullanılmaya başlanmış,

ancak temel hedef ve meta haline gelmesi bakımından büyük bir ilerleme söz konusu olmamıştır.

16.yüzyılda Batı dünyasının bilimde ilerleyişinin önünü açan Rönesansın etkisiyle ve 18.yüzyılın ortalarında, madencilik ve buhar makinesinin icadıyla birlikte gelen makineleşme, tarım toplumundan sanayi toplumuna doğru bir değişimi beraberinde getirmiştir. Artık tarım toplumundaki her işi yapan çiftçi, bir işte uzmanlaşmış işçi sınıfına; geniş çiftçi aileleri, çekirdek işçi ailelerine; düşük miktarda üretim yapan kol gücüne dayalı mekanizmalar, yüksek miktarda üretim yapan ve kolektif çalışmayı gerektiren dev tesislere dönüşmüştür. Ziraî üretim sınaî üretime dönüşmekte, liberal politikalar teknikteki ilerlemenin önünü açmaktadır. Bu dönemde üretim, eğitim ve iletişim kitleselleşmektedir. 20.yüzyıldan itibaren enerji ve ulaşım ve iletişim alanlarında yaşanan hızlı değişim süreci, bu dönemin belirleyici unsurları haline gelmiştir (Sevinç, 2006: 21-24). Denilebilir ki, sanayi toplumu öncesinde, bilginin önündeki engellerin kaldırılması ve bilginin bir sır olarak saklanmaktan çıkması sanayi ve medeniyetin ilerlemesinde önemli rol oynamıştır.

İçinde bulunduğumuz bilgi toplumu döneminde ise birçok yönden köklü değişimler yaşanmaktadır. Bilgi toplumu sürecinde insanlık sanayi toplumuna nazaran daha büyük değişimler yaşayacaktır. Günümüz toplumunda daha önceki dönemlerden farklı olarak bilgi ön plana çıkmış, bilgi artık bir hammadde ve çıktı haline gelmiştir (Al, 2007: 71). Nitekim Daniel Bell' e göre, sanayi sonrası toplum, toplumdaki bütün yeniliklerin kaynağının araştırma ve geliştirme faaliyetleri olması ve toplam hâsıla ve istihdam konusunda ekonominin esas ağırlığını bilginin oluşturması bakımından bilgi toplumdur (Dura ve Atik, 2002: 175).

1.1.2. Teknolojik Gelişmenin Getirdiği Yenilik ve İmkânlar

Tarım toplumunda sermaye aracı toprak, sanayi toplumunda fabrika ve üretim araçları iken bilgi toplumunda bilgi sermaye aracı haline gelmiştir (Gültekin, 2007: 23). Bilgi toplumunun odaklandığı bilgiyi, tarım öncesi, tarım ve sanayi toplumlarında belirleyici olan toprak, emek ve sermaye gibi ulus devlet sınırları içerisinde tutmak söz konusu değildir. Global ağların oluşturulduğu günümüz dünyasında bilgi sınırları aşmakta, akışkan niteliği ve teknolojik imkânlar nedeniyle

çok rahat hareket etmektedir (Al, 2007: 77). “Bilginin neredeyse ışık hızında gönderilmesi ve alınması dünyadaki en büyük endüstri haline gelmiştir. Bilgi tüketimi, dünyadaki en büyük tüketim faktörü olmuştur.” Bu dönüşümü yaşayan dünya büyük bir köy haline gelmiştir (McLuhan, 1997: 76).

Günümüzde bilgi teknolojilerindeki hızlı değişim ve gelişim sonucunda büyük bir köy haline gelen dünya üzerinde bilgi iletim kanallarının açıklığı her büyük olayın kendisinden çok uzaklardaki yerleri de etkilemesine neden olmakta, bu yolla ulusal, uluslar arası gibi kavramları işlevsizleştirmektedir. Bütün bu düzeni alt üst eden ise bilgi ve ona ulaşmadaki kolaylıktır (Şeker ve Şeker, 2009: 12). 21. yüzyılda meydana gelen bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşmenin önünü açmış, toplumsal yapı ve beklentileri, değer ve normları değiştirmiştir (Şahin, 2008: 13). Bilgi toplumunda birey merkezli, kapsamlı ve gelişim hedefli bir yaklaşım benimsenmiş, herkesin bilgi üretme, ulaşma, faydalanma ve paylaşma hakkı olduğu kabul edilmiştir (WSIS, 2003: 4).

Siyasal istikrar, fiziki altyapı, temel sağlık hizmeti gibi birçok faktör sosyal ve ekonomik gelişmenin varlığını ve hızını etkilemektedir. BİT'nin bu talepleri karşılayacağına veya kalkınmaya ilişkin tüm problemlere bir çare sunacağına ilişkin bir delil olmamakla birlikte dünya çapındaki deneyimler birçok delille ispatlamaktadır ki doğru yöntemle ve doğru amaçlar için kullanıldığında BİT, sosyo-ekonomik kalkınma hedeflerine ulaşmada etkilidir ve kapsamlı ulusal kalkınma stratejilerinde kilit rol oynamaktadır. Ancak gerçek faydalar, teknolojinin sağlanmasında değil, teknolojinin iletişimi ve bilginin mübadelesini güçlü biçimde desteklemek amacıyla kullanılması suretiyle güçlü sosyo-ekonomik ağlar meydana getirmek için uygulanmasında yatmaktadır. İletişim ve bilgi teknolojisindeki yeni gelişmeler aslında devrimsel niteliktedir. Bilgi ve enformasyon, nitelik ve erişilebilirlik bakımından genişlemektedir. Birçok alanda geleceğin karar vericileri kalkınma için eşsiz yeni araçlara kavuşacaklardır. İletişim ve bilgi teknolojisi sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak bakımından özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından devasa bir potansiyele sahiptir. Dolayısıyla BİT gelişmekte olan dünya için yeni bir umut olmuştur. Gelişmekte olan ülkelerin geleneksel aşamalar ve

negatif döngüsel süreçlerden sıçrayışlarını gerçekleştirebilmeleri için devrimsel bir olguya ihtiyaçları vardır (Sarwar, 2008: 632). Bu devrimsel olgu ise BİT'dir.

1.1.3. Bilgi Toplumu ve Yönetim Anlayışındaki Değişim

Martin (1995) bilgi toplumunu, insanların hangi bilgiye ihtiyaç duyduklarını, onu nereden ve nasıl alabileceklerini bildikleri bir ortamda, çeşitlenmiş bilgi kaynakları üzerinden hızla artan bilginin yaygın kullanımı ile tanımlar. Bilgi toplumunda çocuklar da dâhil olmak üzere toplumun tüm bireylerinin bilgiyi edinme, kullanma ve sunmalarını sağlamak üzere onlara birçok formatta bilgi sağlanmakta, değişik teknolojik imkânlar sunulmaktadır. Bilgi toplumunda hayat kalitesi, bilgiye ve ondan yararlanılmasına bağlıdır (Mutula, 2008: 91-92).

E-devletin hayat sıvısı da bilgi olup, bilginin yeni teknolojiler vasıtasıyla kullanımı, depolanması ve işlenmesi etkin ve etkili devlet için olmazsa olmazdır (Leith, 2007: 8). Bilgi toplumuna geçiş ve teknolojik imkânlardaki genişlemeyle birlikte, internet iletişimin en yaygın biçimlerinden biri haline gelmekte, bilgiyi elde etme ve paylaşmaya dönük uygulamalar modern dünya için hayati öneme sahip olmaktadır. Kamu sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlar için de sahip oldukları bilgiyi hizmet ettikleri kitleye web üzerinden nasıl ulaştıracakları konusu giderek önemli bir sorun haline gelmektedir (Huang, 2007: 11).

Kamu kurum ve kuruluşlarının sahip olduğu ve erişimine imkân tanıdıkları kamusal bilgi iki türdür. Bunlardan birincisi; kişi hakkında devlet nezdinde oluşan ve çoğunlukla üçüncü kişilerle paylaşılması sakıncalı olan bilgilerdir. Bu türden bilgiler; kişinin suç kayıtları, sağlık durumu ve benzeri verileri içerdiklerinden, özel bilgiler olarak ele alınabilir. İkinci tür bilgi ise; bireylerin idarecilerin görevlerini ne derecede yerine getirdiklerinin bilinmesi açısından önemli olup, genel veriler içerirler. Bu türden bilgiler bilgi alma özgürlüğü kapsamında da değerlendirilebilir (Leith, 2007: 2).

E-devlet uygulamaları üzerinden bilgi paylaşımının bir diğer boyutu da kamu kurumlarının kendi aralarındaki veri paylaşımıdır. Bu türden veri paylaşımında da uygulanması gereken prosedür, bir kamu kuruluşunun bir diğer kamu kurumuna

ait veri tabanı üzerinden elde ettiği bilgiyi, yalnızca amacı doğrultusunda kullanması ve bir amaç dahilinde talep etmesidir (Leith, 2007: 3).

Vatandaşların idari konulara katılımı ve idari işlemlerde elektronik iletişim olanaklarının etkin biçimde kullanılması açısından ise ulaşılabilirlik önemlidir. Peter, ulaşılabilir e-devlet uygulamasını üç boyutta ele almıştır. (2007: 16):

- *Erişim*: Bir takım kısıtlılıkları bulunanlar da dâhil olmak üzere vatandaşların tümünün, internet üzerinden e-devlet uygulamalarına erişebilir ve kullanabilir durumda olmasını ifade eder.

- *Düşey entegrasyon*: Bu durumdan, e-devlet uygulamalarının ulaşılabilir ve kullanışlı hale gelmesi ve vatandaş-devlet bağının kurulması amacıyla kamu yönetiminin sorumluluk alması anlaşılmalıdır.

- *Yatay entegrasyon*: E-Devlet uygulamaları üzerinden, vatandaşlar hakkında edinilen bilgilerin kurumlar arasında paylaşılmasını ve e-devlet kullanıcılarının her kurumda benzer işlemleri tekrar etme zahmetinden kurtarılmasını içermektedir.

Bilindiği üzere bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin, özellikle de web uygulamalarının, bireylerin bilgiye erişme ve edinme kapasitelerini büyük ölçüde artırması hükümetlerin ve kamu kuruluşlarının hizmet sunum yöntemlerinde değişikliğe yol açmış, hizmetlerini etkin, etkili, şeffaf ve hesap verebilir hale getirmelerini tetiklemiştir (Kaaya, 2007: 34). Artık idari mekanizmalar BİT’ni idari işlemlerde kullanmak konusunda birbirleriyle yarışır hale gelmiştir.

Hatta bilgi iletişim teknolojilerinin idari alanda uygulaması o kadar yaygınlaşmıştır ki, Hollanda da olduğu gibi adli işlemlerde de elektronik boyuta geçilmiştir. Hollanda’da iskân ya da trafikle ilgili veya genel bazı hukuki konularda kararlar elektronik ortamda verilmekte, ilgililere tebliğ edilmektedir. Bu kararlar ya tek başına bir bilgisayar programı vasıtasıyla ya da bir kamu görevlisiyle bilgisayarın etkileşimi neticesinde ortaya çıkarılmakta, bu yolla adli mekanizmanın iş yükü azaltılmaktadır (Groothuis, 2007: 87). Ancak konuyu birçok çalışmada ele alan Groothuis’ e göre (2007: 94), bu türden karar mekanizmaları tarafından alınan kararlar iyi irdelenmeli ve izlenmeli, kullanıcıların sisteme aşırı güvenerek kendi bilgi birikimlerini kullanmaktan vazgeçmelerinin önüne geçilmelidir.

1.2. E-Devlet Kavramı

Son yıllarda nitelik ve nicelik bakımından gelişen BİT, devletlerin bilgiyi üretme, depolama, geliştirme ve yayma konusundaki becerilerini artırmaktadır. Hükümetler artık ekonomik, tarımsal, siyasal, sosyal ve bilimsel bilgiyi ellerinde bulundurmakta, klasik bürokratik anlayıştan farklı olarak bu bilgileri sır olarak görmeyip e-devlet kullanıcılarıyla paylaşmaktadır (Martínez, 2007: 20).

Elektronik devlet, BİT'nden temel alan bilgi toplumunun bir bileşenidir. Bilgi toplumu doğa, tarım ve endüstriye dayalı toplumların ardından ortaya çıkmıştır. Sanayi toplumundaki teknolojik gelişim, sosyo-ekonomik sistemdeki bir düzelmeye neden olduğuna göre; sanayi toplumundan endüstri toplumuna geçişte de az veya çok aynı yönde bir beklenti oluşması normaldir. Dolayısıyla, e-devlet uygulaması zamanımızın en büyük hedeflerinden biri haline gelmiştir (Costake, 2008: 101).

E-devlet tanımları genellikle nasıl, kim, kimin için ve ne sorularına karşılık olan şu dört unsurdan biri ya da birkaçına vurgu yapar (Annttiroiko, 2008: XII):

a) Teknolojik araçlar: Tüm e-devlet tanımlarının birinci ve temel unsuru bu kavram, teknolojik gerekliliklerine işaret eden BİT'nin benimsenmesi ve kullanımı ifade etmekte olup, e-devletteki küçük "e" ye karşılık gelir.

b) Devletin amaçları ve rolü: İkinci unsur devlet tarafından BİT'nin benimsenmesi ve kullanımının amacı olup, genellikle kamu sektöründeki dönüşümün veya reformların genel amaçları ya da artırılmış etkinlik, daha iyi hizmet ve artırılmış vatandaş katılımı gibi daha belirgin hedefleri içerir.

c) Vatandaşlar, müşteriler ve paydaşlar: Çağdaş araştırmalardaki çoğu tanım e-devletin benimsenmesinden etkilenen kilit paydaşlara, özellikle de vatandaşlara ve iş dünyasına vurgu yapar. Bu durum e-devlete bağıntısal yaklaşımı yansıtır ve kamu yönetişimi ile yakından ilgilidir.

d) Uygulama alanları: E-devlet, idari fonksiyonlar, finansal yönetim, hizmet sunumu, politika yapımı, siyasi liderlik, kamu yönetişimi ve demokratik partileri içeren uygulama alanları ya da diğer fonksiyonel alanlar üzerinden tanımlanabilir.

Farklı tanımların ortak noktaları üzerinden kapsamlı bir tanım yapabilmek adına, tek bir tanımda birleştirilmesi pek de mümkün görünmeyen farklı e-devlet tanımlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 1: E-Devlet Tanımları

TANIM	KAYNAK
Devletin siyasi ve sivil açıdan idaresinde bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanılması	(Bouguettaya, Ouzzani, Medjahed and Elmagarmid, 2002: 39)
Devletin sunduğu hizmetlerin vatandaşların herhangi bir zamanda diledikleri yerden ulaşabilecekleri ve devlet içi örgütlerin güvenli olarak bilgi paylaşabilecekleri şekilde çevrimiçi hale getirilmesi	(Bouriga ve Benabdallah,2002: 292)
Daha iyi bir devlet ortaya çıkarmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin kullanılması	(OECD, 2003: 23), (Vrakas vd., 2010: 298)
Kamu yönetimleri tarafından kamu hizmetlerini ve demokratik süreçleri geliştirmek, kamu politikalarına dönük desteği artırmak üzere, bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgütsel değişim ve yeni olanaklar ile bir arada kullanılması	(EC) (Alabau, 2004: 17) (Ferro, Cantanmessa ve Paolucci, 2004: 174)
Yönetimsel eylemleri ve siyasi faaliyetleri dönüştürme kaliteli hale getirme olanağına sahip, vatandaşlara daha iyi hizmet etmeyi sağlayan hem bu günün gerçeği hem de bir geleceğe dönük bir vizyon	(Cunha ve Costa, 2004: 4), (Traunmüller ve Wimmer, 2003: 3, 4). (Traunmüller ve Wimmer, 2004: 2)
Vatandaşlar ve iş dünyasının devlete ulaşmasında etkinlik, etkililik ve eşitliği sağlamak için bir yol	(Reddick, 2007: 290)
Hizmet sunumu anlayışında entegre, konsolide ve yenilikçi bir tarzla ve en düşük maliyet yaklaşımı	(BM, 2008: 3)
Bilgi ve iletişim teknolojilerinin özellikle de web uygulamalarının; idari ve yönetimsel fonksiyonları kolaylaştırıp, vatandaşlar ve paydaşların bilgi ve hizmetlere erişimi için uygun ortamı sağlamak, paydaşlara dönük etkileşim ve işlemleri kolaylaştırmak ve demokratik kuruluş ve süreçlere katılım için daha iyi olanaklar sunmak suretiyle sorumlu ve maliyet-etkin devleti desteklemek üzere kullanılması	(Annttiroiko, 2008: XIII)
Devletin idare yeteneğini ve hizmetlerini güçlendirmek ve etkinliğini artırmak üzere devlet süreçlerinin otomasyonu	(Garvin, 2009: XV)
Devletin yürüttüğü fonksiyonları desteklemek üzere internet uygulamalarının kullanılması	(Ladner ve Petry, 2009: 14), (Rana, Williams, Dwivedi ve Williams, 2011: 1), (BM, 2005: 14)
Hizmetlerin bir toplumdaki vatandaşlara kolay ve zamanında ulaştırılmasını hedef edinen anlayış	(Ladner ve Petry, 2009: 17)
Elektronik ticaret uygulamalarının kamu yönetimi alanına uygulanması	(Lim, Tan ve Pan, 2009: 62,63)
Hizmet sunumu ve vatandaş katılımı süreçlerini iyileştirmek üzere yeni teknolojilerin kullanımı	(Bhatnagar, 2009: 3)
Devlet tarafından bilgi ve hizmetlerin halka sunulması ve halkın devlet tarafından yürütülen süreçlere katkıda bulunması	(UNESCO) (Bhatnagar, 2009: 3)
Elektronik araçların devlet-vatandaş ve devlet-iş dünyası arasında karşılıklı etkileşim ve aynı zamanda devlet içi faaliyetlerin kolaylaştırılması ve demokratikleştirilmesi için kullanılması	(IICD) (Bhatnagar, 2009: 3), (Vrakas vd., 2010: 298)
Elektronik teknolojilerin, kamu otoriteleri ve sivil toplum arasındaki ilişkilerde, kamu otoritelerin tüm demokratik süreçlere ilişkin faaliyetlerinde ve kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılması	Avrupa Konseyi (Bhatnagar, 2009: 3-4)
Devlet tarafından yürütülen hizmetlerin internet gibi yeni teknolojiler kullanılarak etkin biçimde sunulması	(Bhatnagar, 2009: 9)
Devlet tarafından vatandaşlarla, diğer devlet kuruluşlarıyla ve yabancı ülkelerle olan iletişimde ve iç iletişimde elektronik iletişim araçlarını kullanıldığı bir sistem	(Rahimi, Rana, Ahmad ve Gupta, 2010: 71)
Verilen hizmetleri geliştirip, hizmet tabanını genişletmek üzere halka, iş çevrelerine, diğer kuruluşlara (kar amacı gütmeyen) ve kamu tüzel kişiliklerine dönük bilgi ve hizmetlerin daha hızlı, daha ucuz, daha kolay ve daha etkin erişim ve sunumunda BİTnin, özellikle de web-tabanlı uygulamaların kullanılması	(Baqir ve Iyer,2010: 5)
Vatandaşların hizmet noktasındaki taleplerine, yüksek kalitede BİT hizmetini gereken zamanda sunmak suretiyle uyum sağlayan bir devlet şekli	(Young-Jin ve Seang-Tae, 2011: 33)

Tanımlardaki farklılıklara rağmen e-devlet konseptine ilişkin tanım ve uygulamaların ortak yönleri mevcuttur. Bunlar: (a) e-devletin kâğıt tabanlı değil elektronik oluşu, (b) 7 gün 24 saat ulaşılabilir olması, (c) bilgi ve hizmetlerin sunumunu kolaylaştırmasıdır (Vrakas vd., 2010: 298-299). Bu tanımların ortak noktalarından hareketle e-devletin çağın siyasi, ekonomik, sosyal ve yönetsel gerekliliklerine uygun olarak, devletin idari fonksiyonunu yerine getirmesini kolaylaştırmak amacıyla, bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle interneti ve web tabanlı uygulamaları 7/24 bilgi ve hizmet sunumunda kullanması olduğunu söyleyebiliriz.

1.3. E-Devletin Yapısı ve Özellikleri

Geleneksel idari süreçlerden farklı olarak e-devlet (a) iletişim teknolojinin ileri düzeyde kullanımı, (b) çevrimiçi ortamın kişisel olmayan doğası, (c) bilginin edinilmesi, işlenmesi, birçok tarafça kullanılabilmesinin kolaylığı, (d) açık teknolojik altyapının kullanılmasındaki dahili belirsizlik ve (e) iletişim aracının yeniliği gibi özellikler barındırmaktadır (Warkentin vd., 2002: 158). Dolayısıyla e-devletin hem avantajlar hem de sorun ve kısıtlılıklar içeren bir yapısı vardır.

1.3.1. E-Devletin Özellikleri

E-devletin daha işlevsel olabilmesi için paydaşların beklentileri önemlidir. Zira sıklıkla ele vurgulananın aksine e-devlet sistemin uzun süreli tıkanıklıklarını giderebilecek “her derde deva bir ilaç” değildir. Şunun iyi bilinmesi gerekir ki, e-devlet yönetim anlayışında yapılması gereken çok yönlü reformlar için gerekli olan araçlardan ve değişiklik yapılması gereken pek çok noktadan yalnızca biridir. Şeffaflık ve yolsuzluğun önlenmesine odaklanmış e-devlet projeleri ancak, daha kapsamlı yönetsel reformlarla birlikte uygulandığında sonuç verebilecektir (Bhatnagar, 2009: 93). Ancak tek başına tüm sorunları çözecek bir araç olmasa da artık e-devlet ülkeler için bir olanaktan ziyade bir gereklilik haline gelmiştir (Baqir ve Iyer, 2010: 5).

Diğer yandan, e-devlet yalnızca bir ülkeyi değil, küresel çapta hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeleri etkileyen bir olgudur. E-devlet dünyanın her köşesindeki ülkeleri farklı derecelerde etkilemiş olup, e-devleti açıklamak için artık

yalnızca bir web sitesi vurgusu yapmak yeterli değildir. Kablosuz ağlar ve yeni sosyal medya gibi yeni teknolojiler gelişmekte ve artık bunlar da e-devletin bir parçası haline gelmektedir (Reddick, 2010: VII).

Anlaşılmaktadır ki, e-devletleşmede için en önemli unsurlardan biri de teknolojik gelişmedir. Bu gelişme ise bir takım iş ve işlemlerin elektronik ortamda sunulabilir hale gelmesini doğurmuştur. E-Devlet sürecinde devlet, hizmetlerini elektronikleştirilmektedir. Ancak burada çok önemli bir husus ortaya çıkmaktadır. Hizmetlerin elektronikleştirilmesi; e-devlet için bir amaçtan çok araç, e-devletin ortaya çıkaracağı devrimsel değişimin bir etkenidir. Dolayısıyla, hizmetlerin elektronikleştirilmesi bir araç olmaktan çıkarılıp bir amaç olarak anlaşılmamalıdır. Bu hedefe ulaşılması, e-devlet sürecinin sonu olamaz. Hizmetlerini elektronikleştiren devlet dönüşümünü tamamlamak, bu teknolojiler sayesinde kendini geliştirmek, hizmet sunma konusundaki becerilerini artırmak durumundadır. Hatta artık vatandaşlar ve diğer paydaşlar da değişmeli, gelişmelidir. Hizmet sunucular kadar hizmet alıcılar da bu dönüşüme ayak uydurmak, imkân, yeterlilik ve becerilerle donanmak zorundadır (Tarhan, 2011: 31).

1.3.2. E-Devletin Amaçları

E-devletin temel hedefi, devletin faaliyetlerini belli bir düzene sokmak olarak görülebilir. Bu düzen aşağıda sayıldığı gibi farklı şekillerde olabilir (Ladner ve Petry, 2009: 14; Young-Jin ve Seang-Tae, 2011: 34; Şahin ve Örselli, 2003: 348-349):

- Devlet yönetimindeki tabakalaşmanın kaldırılması,
- Vatandaşların, iş dünyasının ve diğer devlet kademelerinin bilgiyi kolayca bulabilmesi ve hizmet almasının kolaylaştırılması,
- Kurumların iş süreçlerinin basitleştirilip, gereksiz lüzumsuz sistemleri devreden çıkarmak suretiyle maliyetlerin düşürülmesi,
- Hükümetin yönetimle ilgili gündemindeki diğer konuların hayata geçirilmesinin mümkün kılınması,
- Vatandaşların ihtiyaçlarına hızlı karşılık verilmesi amacıyla devletin faaliyetlerinin düzenlenmesi,
- Kamusal hizmetlerin yaygın ve erişebilir hale getirilmesi,

- Yönetim ve hizmet sürecinde vatandaş isteklerinin değerlendirilerek katılımcı yurttaşlığın önünün açılması,
- Kamu kurumları ve kullanıcıları arasında koordinasyonu gerçekleştirilmesi,
- Zaman, enerji ve mali tasarrufu,
- Şeffaflık ve güven ortamını geliştirerek, devletin meşruluğunun pekiştirilmesi,
- Yedi gün yirmi dört saat, her ortamda devlete ulaşmanın gerçekleştirilmesi.

Kamu yönetimi alanında yeni bir anlayışın ortaya çıkmasını, vatandaşlarla-devletin arasındaki bağların çeşitlenerek güçlenmesini sağlayan e-devlet uygulamalarının elbette başka amaçlarını da saymak mümkündür. Ancak, e-devlet uygulamalarının bu amaçlarla paralel olan ve farklı paydaşlar düzeyindeki faydalarına ileride değinilecektir.

1. 4. E-Devlet Modelleri

E-devlete ilişkin çeşitli modellemeler mevcuttur. Bu modellemeler e-devletin farklı yansımalarına işaret etmektedir. Çalışmada bu modellerden e-devleti tanımlayıcı modeller, e-devlet gelişim modelleri ve e-devlet etkileşim modellerine kısaca değinilecektir.

1.4.1. E-Devleti Tanımlayıcı Modeller

E-devlet modelleri dört aşamadan geçerek gelişmiştir: bürokrasi, bilgi yönetimi, vatandaş katılımı ve yönetişim. Sosyal çeşitlilik ve olgunluk e-devleti geliştirmek için önemli faktörlerdir. Dolayısıyla e-devlet, teknolojinin bir ürünü değil, daha çok toplum, kültür ve siyasetin bir ürünüdür. E-devletin dört modelini şöyle açıklayabiliriz (Young-Jin ve Seang-Tae, 2011: 36-37):

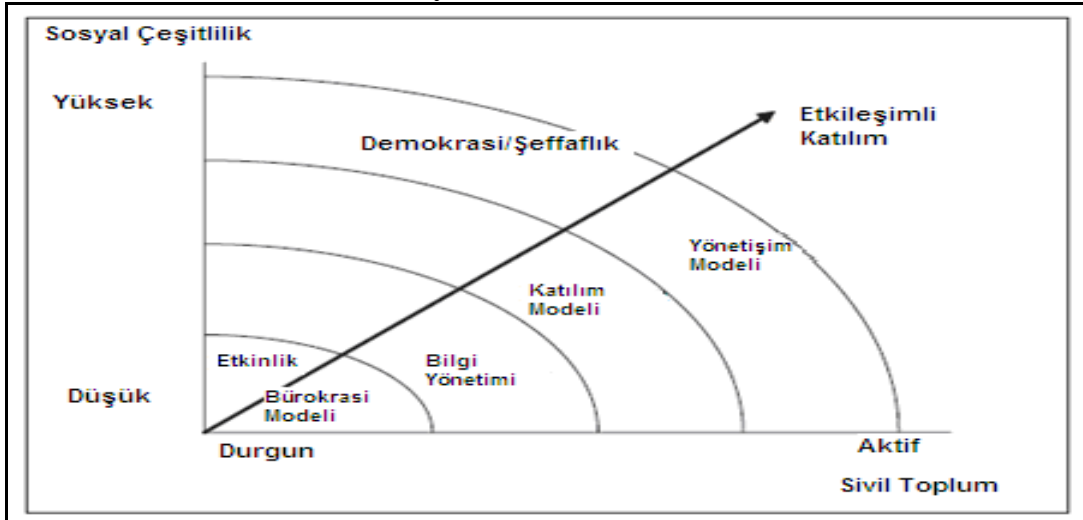
1) Bürokrasi modeli: Bu modelde temel politika hedefi, devlet yapılanmasında ve bireysel alanda etkin idari fonksiyonlara odaklanmaktır. Bu model, politika tasarımında vatandaş katılımına çok düşük derecede yer verilmesi nedeniyle sivil toplumda olgunlaşma imkânı bulamamıştır.

2) *Bilgi yönetimi modeli*: Bu model, devlet ve vatandaşlar arasında elektronik kamu hizmeti üzerinden bir bağlantı kurulmasını ifade eder. Ancak, politika belirlenmesi konusunda bu modelde de önemli bir vatandaş katkısı söz konusu olmayıp vatandaşların sivil topluma katılımları zayıftır.

3) *Vatandaş katılımı modeli*: Bu modelde vatandaşlar çift yönlü işlemler üzerinden politika belirlenmesine pozitif ve güçlü katkılarda bulunur. Model, BT üzerinden demokrasi ve şeffaflığa vurgu yapmakta, birçok hizmet internet ya da BT uygulamaları üzerinden sağlanabilmekte, sivil toplum olgunlaşmaktadır.

4) *Yönetişim modeli*: Bu modelde birçok sivil grup ve vatandaş tüm politika belirleme süreçlerine aktif olarak katılırlar ve fikirlerini internet üzerinden açıklarlar. Tüm siyasi ve idari faaliyetler e-devlet alanı içindedir. Artık güçlü, demokratik ve şeffaf süreçler oluşmuş, ağlar üzerinden sosyal yapılar arasında çok sayıda karşılıklı işlem ortaya çıkmış ve sivil toplumun seviyesi olgunlaşmıştır.

Şekil 1: E-Devlet Tanımlayıcı Modeli



Kaynak: Young-Jin ve Seang-Tae, 2011: 37

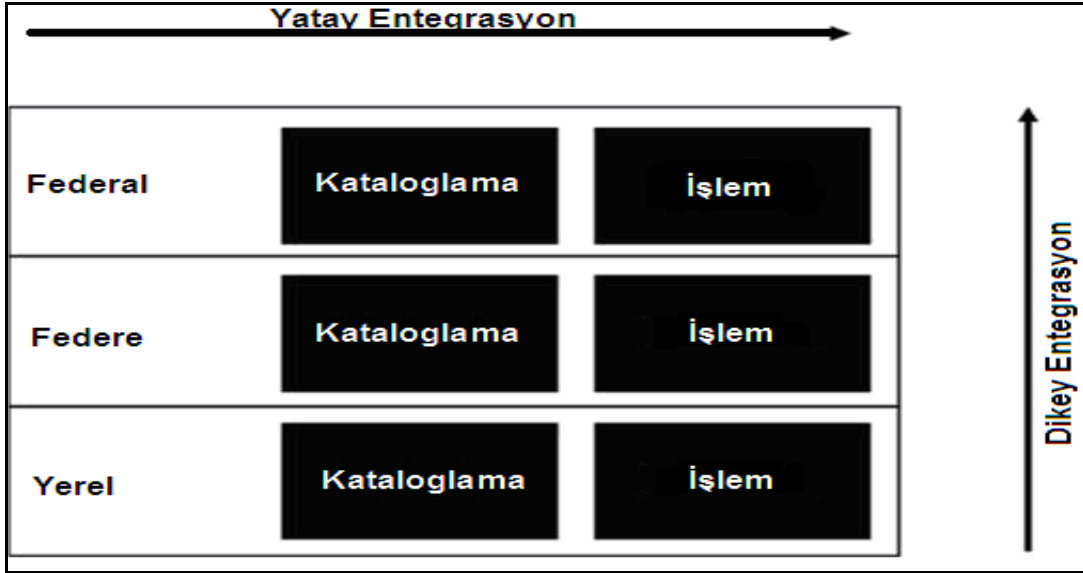
Bu modellerin sosyal çeşitlilik-sivil toplum değişkenleri üzerinde yoğunlaşma bölgeleri ve temel hedef olarak etkinlik, demokrasi/şeffaflık ve etkileşimli katılımın bu bölgeler ve değişken düzeylerindeki yerini gösteren yukarıdaki şekil bu modellerin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır.

1.4.2. E-Devlet Gelişim Modelleri

Birçok araştırmacı e-devlet çerçevesini ve evrim planlarını incelemiştir. Layne ve Lee (2001)' ye göre e-devlet gelişiminin dört aşamasını ele alan ve

sıklıkla kullanılan bir modelde gelişim aşamaları şöyledir: (1) kataloglama, (2) işlemsellik, (3) dikey entegrasyon, ve (4) yatay entegrasyon (Baqir ve Iyer, 2010: 6). Aşağıda bu modelin görsel temsili sunulmuştur.

Şekil 2: Layne ve Lee' nin E-Devlet Gelişim Modeli

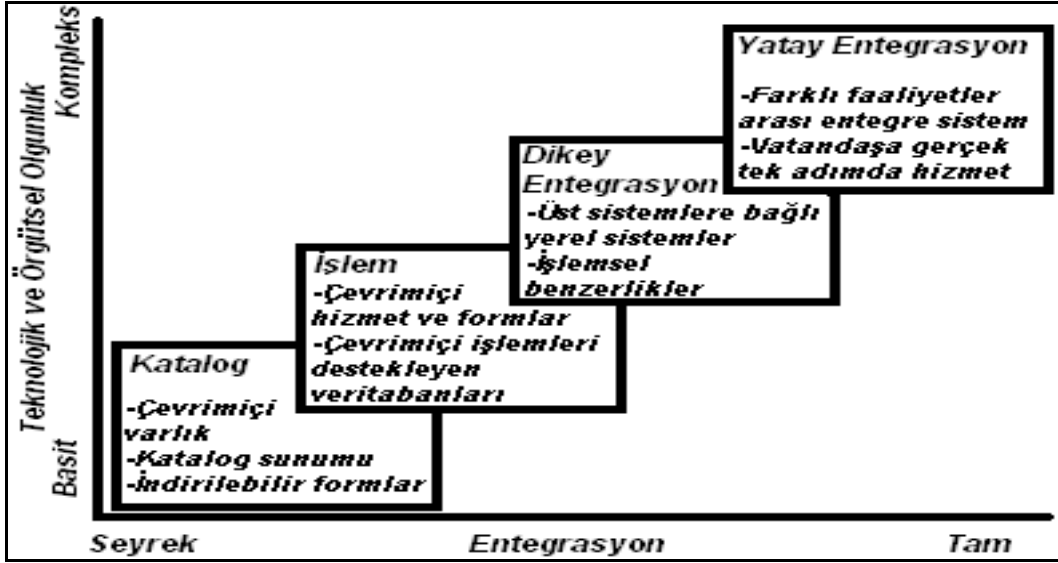


Kaynak: Layne ve Lee, 2001; Baqir ve Iyer, 2010: 6

Birinci aşamada, devletler başlangıç seviyesindeki çevrimiçi varlıklarını kurarlar. Bu, -çoğunlukla sınırlı olmakla birlikte- bilginin çevrimiçi sunumunu ihtiva eder. Devletler, vatandaşlar ve iş çevreleri herhangi bir etkileşimi yürütemezler. Onun yerine, çabalar bilginin içsel depolanması, reorganizasyonu ve Web üzerinden sunumuna yoğunlaşmıştır. Bununla birlikte, formlar indirilebilir, basılabilir ve normal posta sistemi üzerinden geri gönderilebilir. İkinci aşama, işlemsel, hizmetler ve çevrimiçi formlara ulaşımında bir artışı içermektedir. Vatandaşlar ve iş çevreleri artık devletlerle elektronik işlem sağlayabilmektedir. Dahası, devletler içsel prosedürlerini çevrimiçi dünyayla bağlantılı hale getirme çabası içindedir. Kataloglama, basit teknolojik ve örgütsel komplekslik ve nadir entegrasyon ile karakterize iken, yatay entegrasyon her seviyede entegrasyonla karakterizedir. Farklı seviyelerde; yerel, federe ve federal devlet seviyesinde entegrasyon ise dikey entegrasyonu karakterize eder (Baqir ve Iyer, 2010: 6).

Aşağıdaki şekilde ise bu dört aşamanın elde edilen yeterlilikler ve teknik ve örgütsel olgunluk açısından bir değerlendirmesi sunulmuştur.

Şekil 3: E-Devlet Olgunluk Modeli



Kaynak: Andersen, 2004: 88

Birleşmiş Milletlerin 2008 e-devlet çalışmasında geliştirilen yeni bir model web ölçüm endeksi için aşağıdaki şekilde de görülen (1) ortaya çıkış, (2) geliştirilmiş, (3) etkileşimli, (4) işlemsel ve (5) bağlantılı olmak üzere beş aşama tanımlamaktadır.

Şekil 4: UN Web Ölçüm Endeksi Modeli



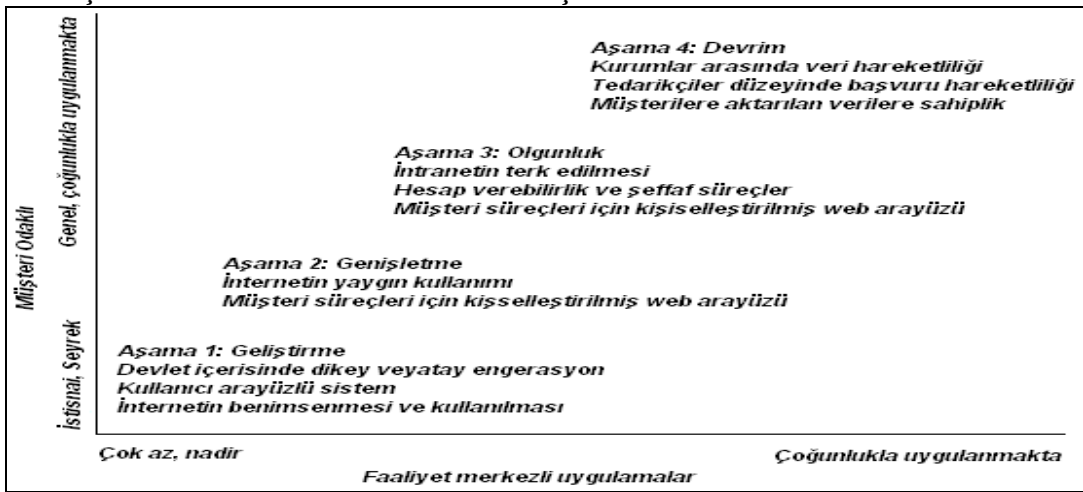
Kaynak: Birleşmiş Milletler (2008)

Bu modele göre, altyapı geliştirme, içerik yaygınlaştırma, işlerin yeniden yapılandırılması, veri yönetimi, güvenlik ve müşteri yönetimi bağlamında farklı eşiklerle yüzleşmektedir. Birinci aşamada, devlet web siteleri devlet kurumu

hakkında temel bilgileri yararlanılabilir kılınmaktadır. İkinci aşamada, paydaşlar kamu politikası yönetişimi ile ilgili daha fazla bilgiye sahip olabilirler. Üçüncü aşamada, devlet indirilebilir formlar sunabilir. Dördüncü aşamada ise devlet halk ile iletişimini daha fazla artırabilir. Son aşamada devletin farklı seviye ve kurumları kendilerini ofis arka planı altyapısı konusunda dönüştürebilirler (UN, 2008: 15-16).

Andersen'e göre de e-devlet uygulamaları dört aşamada gelişir (Andersen, 2004: 89-90). Andersen'in tanımladığı gelişim aşamaları şekilde gösterilmiştir:

Şekil 5: Andersen' in E-Devlet Gelişim Modeli



Kaynak: Andersen, 2004: 89

Geliştirme: Bu aşamada devlet içerisinde yatay ve dikey bütünleşme söz konusu olup, müşterilere dönük hizmetlerde kullanıcı ara yüzleri sınırlıdır. Daha çok devlet içerisinde intranetin kullanımının benimsenmesi üzerinde durulur. Bu aşama birçok devletin temel hedefi olarak gösterilmektedir, ancak bu aşamanın bir strateji haline gelmesi müşteri odaklılığa zarar verecektir.

Genişletme: Bu aşamada internet kullanımı yaygınlaştırılmış ve kişiselleştirilmiş web-ara yüzü müşterilerle olan ilişkilerde kullanılmaya başlanılmıştır.

Olgunluk: Olgunluk aşamasında kamu sektörü bir yeniden yapılanma sürecine girmiş ve intranet kullanımı terk edilmiştir. Bu aşamada müşterilerle ilişkilere ilişkin süreçler hesap verebilir ve şeffaftır. Artık kişiselleştirilmiş ara yüzler müşterilerle ilişkilerde yaygın şekilde kullanılmaktadır.

Devrim: Bu en ileri aşamada, örgütler arasında veri hareketliliği, tedarikçiler arasında uygulama hareketliliği ve müşterilere aktarılan verilere sahip olma imkânları ön plana çıkar.

E-Devlet gelişim modellerinden anlaşılmaktadır ki; son yıllar boyunca, yeni fikirler evrimleşebilirken, aşamalar konusundaki temel anlayış bir şekilde aynı ya da yakındır (Baqir ve Iyer, 2010: 7). Bu anlayış ise daha fazla devlet hizmetine ve daha fazla bilgiye daha kapsamlı ve daha kolay erişimdir.

1.4.3. E-Devlet Etkileşim Modelleri

Bir e-devlet portalı paydaşlar açısından ele alındığında dört alt kategoride incelenebilir. Bazı yazarlar üç alt kategori kullanmayı tercih ederlerken, bazıları ise dört ya da daha fazla alt kategori kullanmış olup, bu çalışmada bir çok yazar tarafından paylaşılan (Uçkan, 2003: 47-48; Moon, 2007: 104; Evans ve Yen, 2007: 49-50; Şahin, 2008: 56; Ladner ve Petry, 2009: 14; Yıldırım, 2010: 10) şu dörtlü ayrım kullanılacaktır:

1) *Devletten Devlete (G2G):* Bu alana dâhil uygulamalar, merkezi ya da yerel nitelikteki kamu kurum ve kuruluşlarının ellerindeki bilgileri karşılıklı paylaşmak suretiyle kamu hizmetlerinde etkinliğe katkıda bulunmalarına dönüktür. Bu sayede özellikle aciliyet içeren durumlarda kamu kurumları açısından daha hızlı ve etkili reaksiyon göstermek mümkün olmaktadır. Paydaşlar bu uygulamalara erişemezler.

2) *Devletten İş Dünyasına (G2B):* İşin akışına, aktivitelere, desteğine, ortakların etkileşimlerine ve tedarik zinciri uygulamalarına olanak verir. Bu hizmet alanı, devletin iş dünyasıyla ilişkilerini web üzerinden yürütmesi ve iş dünyasına ilişkin bir takım verileri çok daha kolay elde edebilmesi bakımından zamandan ve paradan tasarruf edilmesini içerir. Bu uygulamalar ayrıca kamu kurumlarıyla iş yapan bir takım kuruluşların mevzuat ve uygulamalara ilişkin bilgi almasını da kolaylaştırır.

3) *Devletten Çalışana (G2E):* Çalışanlara dönük kişiselleştirilmiş bilgiye erişim imkânı sağlar. Evans ve Yen (2007)' in devlet içi etkinlik ve etkililik alanı olarak tanımladığı bu alan, kaynakların etkin kullanım amacıyla koordinasyonunu içerir. Bu alandaki hizmetlerin devletten-devlete hizmetlerden farkı; özellikle vitrindeki değil, arka plandaki iş ve işlemlerde etkinlik ve etkililiğe yoğunlaşmasıdır.

4) *Devletten Vatandaşa (G2C)*: Vatandaşlar için talep, hizmet, destek ve ücretlendirme uygulamaları bu kapsamda değerlendirilir. Bu türden hizmetler devlet ve vatandaş arasındaki elektronik iletişimin etkin yürütülmesini ve bu yolla vatandaşların kamu kurumlarında kuyruk beklemeden bir takım işlemlerini internet üzerinden yapabilmesini ifade eder. Diğer yandan vatandaşlar idari işlemler hakkında bu hizmetler sayesinde bilgi sahibi olabilirler.

Stowers ise devlet-vatandaşlar ve devlet-iş dünyası etkileşimini; e-devlete ilişkin bilgi sağlama, interaktif hizmetler ve e-ticaret hizmet örneklerini gösteren aşağıdaki tablo üzerinden açıklamaktadır.

Tablo 2: E-Devlet Etkileşim ve Hizmet Örnekleri

	Bilgi Sağlama	İnteraktif İşlemler	E-Ticaret İşlemleri
G2C (Devletten Vatandaşa)	Html sayfaları, pdf dosyaları ya da formlar üzerinden bilginin sağlanması	Vatandaşlar tarafından şikayet formlarının doldurulması	Doğum ve ölüm belgelerinin, avlanma ve balıkçılık lisanslarının edinilmesi ve sürücü belgelerinin yenilenmesine ilişkin çevrimiçi işlemler
G2B (Devletten İş Dünyasına)	Tedarik teklif çağrıları ve proje teklif çağrıları ile devletler iş yapmaya yarayacak diğer bilgilerin sağlanması	İş dünyası tarafından iş bitirme formlarının doldurulması	Nüfus bilgileri, coğrafi bilgi sistemi ya da haritalar gibi kamusal bilgilerin iş dünyasınca çevrimiçi olarak elde edilmesi
B2G (İş Dünyasından Devlete)	İş dünyasının bir araya getirilmiş tedarik ya da bayilik siteleri aracılığıyla kamu kurumlarının ihtiyaç duyabileceği mal ve hizmetlere ilişkin bilgileri sağlanması	İş dünyasının interaktif işlemleri kullanan bayiler ve tedarikçiler olarak kayıt olması	İş dünyasının sürümden kazanmak üzere kamusal malları çevrimiçi tedarik noktalarından satış yapması

Kaynak: Stowers, 2007: 73

E-devletin etkileşim modellemesi farklı şekillerde de ifade edilmiş ve bazı yazarlar tarafından sayılanlara farklı başlıklar da eklenmiş olmasına karşın, etkileşim modelleri genelde bu dört ortak alanda toplanmıştır.

1.5. E-Devlet Sisteminin Gereksinimleri

E-devlet teknik ve sosyolojik boyutta ele alındığında, devleti özellikle iki açıdan değiştirdiği görülecektir. Bunlar; hizmet sunum kalitesinin artırılması, maliyetlerin azaltılması ve idari süreçlerin yenilenmesi ile belirginleşen devletin iş süreçlerinin değişmesi ve demokratik faaliyet ve süreçlerin gözden geçirilmesi ile belirginleşen idarenin bizzat kendisinin dönüşümüdür (Aichholzer and Schmutzer, 2000: 379; Lim, Tan ve Pan, 2009: 63).

Birleşmiş Milletler bu dönüşümü sağlamak noktasında başarılı bir e-devlet uygulaması için gerekli unsurları beş başlık altında tanımlamıştır (UN, 2005: XIV):

➤ *Bilgi toplumunda katılım için eşit olanak sunmanın önemi anlaşılmalıdır.* Devletler BİTnin bir araç olarak muazzam potansiyelini ve BİT beşeri gelişmede etkin biçimde kullanıldığında artıracabilecekleri fayda ve imkânları iyi anlamalıdır.

➤ *Eşitlik için BİT odaklı bir gündem konusunda kararlılık ve liderlik olmazsa olmazdır.* Bu ön koşul, ülkenin hedeflerine ulaşmak için bu yolda atılan tüm adımların toplumun çoğunluğu tarafından benimsendiği konusundaki siyasi kararlılıkla mümkün olacaktır.

➤ *Sosyal içerikli bir gelişim stratejisi geliştirmek için herkesin kendi yeterliliklerine göre yetkilendirilmesini amaç edinen bir vizyon şarttır.* Ulusal seviyede gelişmeye, fiziksel ve insani altyapının ve finansal kaynakların sağlanmasına yönelmiş bir vizyon ekonomik ve toplumsal amaçların gerçekleştirilmesini mümkün kılacaktır.

➤ *Bir ülkenin bilgi toplumunun potansiyelini kullanmak için bir çare üretmiş olması gerekir.* Devletin politika ve programları, yönetim sistemlerine ve kalkınma planlarına uyumu sağlanmış ve onlara entegre edilmiş BİT üzerinden yeniden yapılandırılmalıdır.

➤ *Piyasa, devlet ve vatandaşların mevcut ortamda gerçek anlamda faydalı ve denk roller edinebilmesi için, tüm alanlarda BİTnin etkin ve yerinde uygun kullanımını temel alan bir kalkınma stratejisi formüle edilmelidir.* Bu formülasyon devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimi bir ortaklığa doğru yönlendirmeyi gerektirir ki bu katılımcı karar almayı destekler.

Bouguettaya, Ouzzani, Medjahed ve Elmagarmid (2002: 39-40) de e-devletin gerekliliklerini farklı beş başlıkta toplamıştır. Bouguettaya, Ouzzani, Medjahed ve Elmagarmid' e göre e-devlet için gerekli şartlar şöyledir:

1. *Veri Entegrasyonu:* Devletler genellikle yüksek miktarda veriyi dağınık, otonom ve heterojen veri tabanlarında depolarlar. Hedef bu bilgiye etkin bir erişim sağlamak olmalı, söz konusu bilgi sıradan vatandaşlar ve uzmanların erişimine açık olmalıdır. Meselenin ontolojik entegrasyon, aracı yazılım desteği ve sorgu sürecini de içeren farklı açılardan ele alınması şarttır.

2. *Artırılabilir Bilgi Altyapısı:* Dijital devlet altyapısı, sayıları giderek artan temel sistemler ve kullanıcılar göz önünde bulundurularak o oranda artırılabilir olmalıdır. Yeni bir bilgi sisteminin eklenmesi altyapıda çok büyük uyarılama gerektirmemeli, altyapı çok çeşitli farklılaşmış uygulamayı ve yüksek miktarda veriyi destekleyebilmelidir.

3. *Devlet Hizmetlerine Erişim:* Devletler vatandaşlarına yardımcı olmak amacıyla çeşitli hizmetler sunarlar. Ancak, çoğu kez en çok işe yarayan hizmetlere erişim uzmanlık bilgisi gerektirir. Amaç, devletin sunduğu hizmetlere web-tabanlı altyapı üzerinden kesintisiz ve şeffaf erişime imkân vermek olmalıdır.

4. *Kişisellik ve Güvenlik:* Bu iki unsur, bazı bilgilerin çok hassas olması ve devletin bazı hizmetlerinin doğası ve gereklilikleri nedeniyle kritik öneme sahiptir. Kişisellik ve güvenliğe ilişkin uygun çözümler üretmek konusunda hata yapmak, dijital devletin geniş alana yayılmasına ket vurabilir.

5. *Erişilebilirlik:* Dijital devletin en önemli hedeflerinden biri, fiziksel ve sosyal koşullara bağlı olmaksızın vatandaşların erişimine açık olmaktır. Dolayısıyla, özellikle dezavantajlı vatandaşlara özel önem verilmesi gerekir.

1.5.1. Ekonomik ve Sosyal Gelişme

Maliyetleri yüksek olan bilgi ve iletişim araçlarının edinilmesi için belirli bir ekonomik gelişmişlik düzeyi gerekmektedir. Ancak yine de, e-devlet uygulamaları için hayati öneme sahip olan donanımlar ve teknoloji her durumda edinilmelidir (Naralan, 2008a: 462). BİT'ne dönük yerinde harcamalar, beklenen etkiler ve geri dönüşler bakımından yatırım olarak algılanmalıdır. Ancak, projelere sürdürülebilirlik kazandırılması, kaynak israfının önlenmesi ve eldeki fon seviyelerinden maksimum fayda sağlanması bakımından e-devlet, gelecekteki fonlarla ilgili bir kesinlik gerektirir. Merkezi bir fonlama programı, yenilikçiliği destekleyerek, önemli tatbik projelerine olanak sağlayabilir (OECD, 2003: 19).

1.5.2. Yönetmel Anlayış

E-Devlet bir araçtır ve kendisi bir sonuç değildir. Daha kapsamlı politikalar ve hizmet sunumu hedeflerine, daha kapsamlı yönetmel reform süreçlerine ve bilgi toplumu aktivitelerine entegre edilmelidir. Bunun için liderlik ve kararlılık kilit öneme sahiptir. Değişimi yönetmek için, hem siyasi hem de idari kademelerde

liderlik ve kararlılık şarttır. Sıçrayıcı değişime ayak uydurmak, faydaların ortaya çıkması zaman aldığına direnmek, işler ters gittiğinde üstesinden gelmek ve gelecek için vizyon ve planlar üretebilmek için kararlı liderlere ihtiyaç duyulacaktır. Diğer yandan, devletler çevrimiçi hizmetlere erişimi geliştirecek politikaları uygulamaya koymalı, müşteriler devletle etkileşim içerisine girme yöntemi konusunda seçeneğe sahip olmalıdır. Müşteri ihtiyaçlarına göre şekillenen hizmet ve politika süreçlerine vatandaşların katılımını sağlamalıdır. Ancak tüm bunlar yapılırken, mahremiyetin korunması ihmal edilmemeli, bireysel mahremiyetin korunması hedefi çerçevesinde bir yaklaşım benimsenmeli, idari ve siyasi süreçler şeffaflaştırılarak hesap verebilirlik sağlanmalıdır. Ayrıca izleme ve değerlendirme faaliyetleri etkin olarak yürütülmeli e-devlet uygulayıcıları kullanıcı desteğini kaybetmemek için süreç ve uygulamayı sürekli takip etmelidir (OECD, 2003: 19).

1.5.3. Teknik İmkânlar ve Altyapı

Bilgi ve iletişim araçları hızla gelişen teknolojinin bir sonucu olarak sürekli değişim içerisinde. Bu durum ise teknik imkânların sürekli yenilenmesini gerektirmektedir. Elbette, teknolojiye yapılan yatırım yerini bulması ve yeni uygulamaların e-devlet sunucu ve kullanıcılarına avantaj olarak geri dönebilmesi için, bilgi ve hizmet sunumunda tercih edilen teknolojinin kullanıcıların sahip olduğu imkânlarla uyumlu olması unutulmaması gereken bir husustur (Naralan, 2008a: 462).

Ayrıca, e-devlet en çok kurumlar müşteri odaklı gruplar halinde birlikte çalıştıklarında etkili olur. Kurum yöneticileri, karşılıklı işlem imkânı, uygulama etkinliği sağlanması ve işlem tekrarının önlenmesi amacıyla ortak yapılar içerisinde çalışabilmelidir. Paylaşılmış alt yapı, bireysel kurum inisiyatifleri için bir çerçeve oluşturabilmek için gereklidir. Gerekli işbirliği, teşviklerle sağlanabilir (OECD, 2003: 19).

1.5.4. Beşeri Kaynak

E-devlet bilgi sistemlerinin kurulması ve kullanılması için eğitilmiş ve yeterli donanıma sahip yetişmiş insan gücünün varlığına bağlıdır. Beşeri kaynak açısından hem bilgi teknolojileri konusunda yeterli elemanlar hem de kullanıcıların yeterlilik

düzeyleri önemlidir. Kamu kurumlarındaki yetişmiş insan gücü ihtiyacı, kurum dışından eleman temini ya da kamu özel sektör işbirliği ile aşılabilsede kullanıcıların imkân kabiliyet ve eğitimleri konusunda ilerleme kaydetmek zaman alacaktır. Bu açıdan ele alındığında e-devlet uygulamaları konusunda beşeri kaynak unsuru dirençli bir alan olarak karşımıza çıkmakta, özellikle kullanıcıların sosyal ekonomik ve kültürel yapılarına göre davranılması, uygulama başarısı açısından önem kazanmaktadır (Naralan, 2008a: 463).

1.5.5. E-Devlet Portalı

Web sitesi ve portalı farklı kavramlara işaret eder. Web sitesi farklı sabit sayfalara ulaşmaya olanak veren, bir çok web sayfasının çalışmasının mümkün olduğu bir serverdan hizmet veren, durağan bir yapı iken bir web portalı karşılıklı etkileşim imkanının bulunduğu, genellikle müstakil bir server üzerinden hizmet veren, bir çok uygulama, hizmet ve bilgi alışverişi olanaklarının sunulduğu aktif bir yapıdır (Moon, 2007: 103).

Donanım ve yazılım arasındaki bağlantıyı sağlayan altyapı bir portal için hayati öneme sahiptir. Bir web portalı için olmazsa olmazlar şunlardır (Moon, 2007: 104-105) :

Hosting Hizmet Sunucusu: web portalının oluşturulması, yürütülmesi ve yönetilmesi işini üstlenen birimdir.

Platform: Portalın yazılım altyapısının oluşturulmasına olanak veren Windows OS, Windows NT, Linux gibi işletim sistemleridir.

Müşterek Çalışabilirlik: Bir web portalı xml, word, tablo uygulamaları gibi birçok web tabanlı uygulama açısından kullanılabilir olmalıdır.

Kişiselleştirilebilirlik: Bir web portalı farklı kullanıcı tiplerinin kullanım amaçları doğrultusunda düzenlenebilme ve tekrar organize edilebilme olanaklarına sahip olmalıdır.

Tek Oturum Açma: Kullanıcı bir web portalı ve uzantıları için bir tek kullanıcı adı ve parolaya ihtiyaç duymalı, kullanıcılar her uygulama için farklı şifre ve kullanıcı adı ezberlemek gibi bir zahmetten kurtarılmalıdır.

1.6. E-Devletin Yararları

E-Devlet uygulamalarının fayda, kısıtlılık ve engellerini ele alırken, Baqir ve Iyer (2010) tarafından hazırlanan ve e-devletin avantaj ve engellerini özetleyen aşağıdaki tablo yararlı olacaktır. Ancak tablodaki karşılıklı pozisyonlarda bulunan avantaj ve engellerin birbirlerini karşılamadığını belirtmekte yarar vardır.

Tablo 3: E-Devlet Girişimlerine İlişkin Avantajlar ve Engellerin Özeti

Avantajlar	Engeller
*Etkinlik ve etkililiği artırır	*Kişisel/güvenlik/güvenilirlik konuları
*İletişimi artırır	*Aşırı bilgi yüklemesi
*Dolaylılıkları ve tutarsızlıkları ortadan kaldırır	*Bilginin nasıl değerlendirileceği sorunu
*Şeffaflığı sağlar	*Web siteleri çalışmaz/güncel değildir
*Özel sektörle ortaklık imkânları sağlar	*Faydalar çoğunlukla yüksek derecede gelişmişliğe bağlıdır
*Mevcut ekonomiye yansımalar içerebilir	*İçsel direnç/liderlikten yoksunluk
*İnternetin benimsenmesini tetikler	*Kaynak/kapasite/altyapı yoksunluğu
*Giderleri azaltır (iletişim, bilgi, işgücü, ve materyal)	*Yüksek yatırım gerekliliği
*Hızı ve hizmet sunumunu kolaylaştırır, ulaşımı genişletir, uzaklık problemlerini ortadan kaldırır	*Şahsi etkileşim/temas/soru sorma imkanını ortadan kaldırır
*Elverişliliği artırır	*İş olanakları için tehdittir
*Vatandaşları güçlendirir	*Kısıtlı ilan olanakları ve dolayısıyla daha az farkındalık
*Yatırımları, iş olanaklarını ve vasıflı kişileri çeker	*Devletlerin devasa büyüklükleri ve bürokratik doğaları esnekliği azaltır
*Yararlanılabilir bilgi miktarını artırır	*Vatandaşların e-devlete güvenlerinin artırılmasının güçlüğü
*Kaynak kullanımını artırır	

Kaynak: Baqir ve Iyer, 2010: 8

Bu bölümde yukarıdaki tabloda özetlenen fayda ve engellerden, e-devletin yararlanıcı ve kullanıcılara dönük faydaları belirli başlıklar altında incelenecektir.

1.6.1. Devlet-Vatandaş İlişkileri Açısından

Devletlerin elektronik ortamda yürüttüğü iş ve işlemler, vatandaşların artık daha çeşitli ve kaliteli hizmetlere daha kolay erişebilmelerine imkân vermektedir. Yeni dönemde özellikle tek adımda hizmet uygulamaları vatandaşların farklı bir takım iş ve işlemlerini bir tek uygulama sayesinde toptan halletmelerini mümkün kılmakta, vatandaşların hem taleplerini ifade etmelerini hem de hizmet almalarını kolaylaştırmaktadır. Ancak bu noktada önemli bir husus vardır ki o da, devletin artık daha fazla şeffaf ve hesap verebilir hale gelmek durumunda olmasıdır (Yıldırım, 2010a: 11-12).

E-Devlet anlayışı açısından vatandaşların talep ve beklentilerini ifade etmeleri ile devlet tarafından yürütülen hizmetlerden yararlanmalarını ifade eden vatandaş

katılımı iki boyutta gerçekleşmekte, vatandaşların elektronik devletin karşısında iki türlü pozisyon alması söz konusu olmaktadır. Bunlardan birincisi vatandaşların devlet tarafından sunulan mal ve hizmetlerin alıcısı olması durumu; ikincisi ise vatandaşların demokratik sistemin üyeleri olması durumudur (Lim, Tan ve Pan, 2009: 63).

E-devlet vatandaşlara dönük iş ve işlemler açısından geleneksel devlet modeline göre, vatandaşın bu iki pozisyonda da avantajlı bir konum elde etmesine yardımcı olur. Örneğin artık vatandaş ve devlet arasındaki bariyerler ortadan kaldırılmış, devlet daha fazla erişilebilir hale gelmiş, hizmet kalitesi artmış ve yönetime katılım olanakları artırılmıştır (Odabaş, 2009: 12-14).

1.6.2. Devlet-İş Dünyası İlişkileri Açısından

Devletin dijital devlete doğru dönüşmesi ve elektronik uygulamaların artması devlet ve iş dünyası arasındaki ilişkilere olumlu katkılarda bulunmuştur. Devlet işlemlerinin çevrimiçi olması yasal süreçlerin kolaylaşması, kırtasiyeciliğin azaltılması, yasalara uygun davranmak ve iş ve işlemlerin hızını artırmak bakımından iş dünyasına fırsatlar sağlamış, hem farklı iş çevreleri hem de devletle iş yapan işletmelere kolaylıklar sunmuştur (Yıldırım, 2010a: 12-13).

Ayrıca e-devlet uygulamaları sayesinde iş dünyası; devletle seri ve hızlı etkileşim kurabilme, maliyetleri düşürme, daha kaliteli ve daha fazla hizmet alabilme, rekabet gücünü artırma ve şeffaflaşma gibi olanaklara sahip olmuştur (Şahin, 2008: 64). Artık devlet de sorumlu davranarak hesap verebilir olmak durumunda kalmış, sır niteliği taşıyanlar dışında elindeki bilgiyi paylaşır ve uygun kanaldan dağıtır hale gelmiştir (Arslan, Kılıç Akıncı ve Bayhan Karapınar, 2007: 34-35).

1.6.3. Devlet-Çalışan İlişkileri Açısından

Devletler devlet olmalarından yani yönetme ve hizmet sunma işlevlerinden dolayı bir takım iş ve işlemleri kendi bünyesindeki kurumlar, kuruluşlar ve çalışanlar eliyle yürütmek durumundadırlar. Bu faaliyetlerin bir takım iç süreçler üzerinden yürütülüyor olması, devlet organlarının sıklıkla farklı tarzda bilgi, ürün ya da hizmetleri paylaşmalarını gerektirmektedir. E-Devlet bu veri paylaşımını ve

devlet organları ve faaliyet odakları arasındaki ilişkiyi kolaylaştıracak, kamu kurum ve kuruluşlarının daha etkin ve verimli hale gelmesini sağlayacaktır (Yıldırım, 2010a: 13).

E-Devlet, işlemlerde standartlaşmaya neden olması bakımından bürokratik örgütlenmenin en önemli unsurlarından biri olan gayrişahsîlik ilkesinin daha etkin olarak uygulanmasına olanak verecek, kamu görevlilerinin takdir yetkisini azaltarak, kişisel müdahaleleri, yolsuzluk ve rüşvetleri azaltacaktır. Diğer yandan e-devlet bürokratik etkinliği ve esnekliği sağlaması bakımından kayıt dışı ekonominin azaltılmasında da önemli rol oynayabilecektir. Zira e-devlet uygulamaları sayesinde kurumlar arası koordinasyon ve veri paylaşımı sağlanacak, yolsuzluk ve kayıt dışı ekonomiyle mücadelede etkin mücadele imkânı doğacaktır (Arslan, Kılıç Akıncı ve Bayhan Karapınar, 2007: 70).

1.6.4. Uluslararası Etkinlik ve İtibar Açısından

E-Devlet, uygulayıcı ülkelerin dışı bakan yüzüdür. Modern ve cazip bir devlet yatırım olanaklarını çekecek olup, e-devlet bu açıdan devletlere bir avantaj sağlar. Bununla birlikte, vatandaşlarına eşit ve kaliteli hizmeti kurduğu modern altyapı üzerinden sunan bir devlet, daha demokratik ve kalkınmış bir görünüme sahip olacak, ülke saygınlık ve itibar kazanacaktır (Odabaş, 2009: 13-14).

Bu bağlamda AB gibi uluslar arası donör kuruluşlar mevcut ve potansiyel üyelerinden idari reformlar yapmalarını talep etmekte, idari reformlar kapsamında da özellikle e-devlet uygulamalarının etkinliği üzerinde durmaktadırlar. Avrupa Birliği, e-devletin dönüştürücü gücünün farkında olarak, özellikle e-devlet uygulamaları bakımından üye ülkeler arasında bir yakınsama talep etmektedir (Amoretti, 2009: 75). Bu açıdan bakıldığında e-devlet uygulamaları uluslararası örgütlere üyelik ve örgüt içerisindeki itibar açısından önem kazanmaktadır.

1.6.5. Demokratik Etkinlik Açısından

Son yıllarda devletlere duyulan güvenin azalması ve buna bağlı olarak yaşanan ve yaşanabilecek meşruiyet krizlerinin aşılabilmesi için demokratik yönetim söylemleri giderek artmakta bu yönde bir talep ve beklenti oluşmaktadır. Elbette katılımcı, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim uygulamasını kolaylaştıran e-

devlet bu yöndeki taleplerin karşılanmasına olumlu katkılar sağlayacaktır. E-devletin bir uzantısı olan e-demokrasi uygulamaları; e-oylama, çevrimiçi chat, politik toplantıları çevrimiçi izleme ve katılma, çevrimiçi tartışma, çevrimiçi protesto ve imza kampanyaları gibi imkânlarla demokratik sürece katkıda bulunmaktadır (Uçkan, 2003: 39-41)

Nitekim, Kachwamba ve Hussein (2009: 1) de e-devlet uygulamalarının yararlarını sayarken etkinlik, etkililik, yolsuzluğun azaltılması, işlem maliyetlerinin düşürülmesi, fakirler ve marjinal grupların özgürleştirilmesi ve bu sayede de demokrasi ve hesap verebilirliğin artırılması ve ekonomik kalkınmanın sağlanması olarak saymıştır.

1.6.6. Yönetişim Uygulamaları Açısından

E-Devlet mekanizmaları ileri aşamada özellikle vatandaşların katılımı artırması bakımından demokrasiye hizmet etmektedir. E-Devletin e-demokrasinin önünü açması sayesinde demokratik mekanizmalar çok daha etkin biçimde kullanılmaya başlanacaktır. Artık vatandaş ve devlet arasındaki ilişki devletten vatandaşa doğru tek yönlü olarak akmak yerine devlet-vatandaş etkileşimine olanak verecek biçimde iki yönlü bir ilişkiye dönüşecektir (Yıldırım, 2010a: 31-32)

Kamu hizmetlerine kolay erişimin yanında katılım ve şeffaflık da sağlayan e-devlet uygulamaları demokratik yönetim anlayışına da hizmet eder. Etkin, etkili ve ekonomik yoldan kamu hizmeti sunulmasını ve hizmet ve bilgi kanallarının açıklığı bakımından şeffaflığın, sorumluluk ve hesap verebilirliğin sağlanmasını kolaylaştıran e-devlet, yönetim anlayışının hayata geçirilmesinde önemli rol oynayacaktır (Arslan, Kılıç Akıncı ve Bayhan Karapınar, 2007: 71-72).

Yönetişim devletin yönetme işinde tek başına davranması yerine, devletle devlet dışı aktörler arasında güçlü ağlar koordine edilip, paydaşların da katılımının sağlandığı bir yönetim tarzının benimsenmesini ifade etmektedir (Yıldırım, 2010a: 36-37). E-Devletin ileri adımlarından biri olan e-yönetişim ise katılımı gerçekleştirmek üzere e-devlet üzerinden mümkün olan tüm kamu hizmetlerinin çevrimiçi hale gelmesinden sonra gerçekleşecektir (Yıldırım, 2010a: 40). Ancak

yönetişimin birçok temel ilkesinin e-devlette karşılık bulduğu göz önünde bulundurulduğunda, e-devletin yönetim süreçlerine katkısı yadsınmaz.

1.7. E-Devlet Uygulamasında Karşılaşılan Sorun ve Engeller

E-Devlet birçok avantaj ve faydanın yanı sıra bir takım sorun, kısıtlılık ve engelleri de olan bir olgudur. Vrakas vd. (2009: 299) e-devlet uygulamasının sorunlu noktalarını (a) bilgi ve veri paylaşımı, (b) bilgi teknolojisinin kullanışlılığı ve kullanım kolaylığı, (c) kurumsal ve idari sorunlar, (d) yasal altyapı ve düzenleme sorunları ile (e) devletlerin faaliyet gösterdiği kurumsal çerçeve ve siyasi çevre ile sorunlar olarak saymıştır. Kullanıcı ve paydaşlara verilen hizmet ve olanaklar bu kısıtlılık ve engellerle sınırlanmaktadır. Aşağıda e-devlet uygulamalarına ilişkin olanak, engel ve tehditlere yer verilen bir tablo sunulmuştur.

Tablo 4: E-Devlete Dönük Engel, Tehdit ve İmkânlar

ENGELLER	TEHDİTLER	İMKÂNLAR
Yöneticilerin kararlı olmayışı	Güvenlik sorunları	Şeffaflığın artması
Faydaların farkında olunmayışı	Yolsuzluğu artırma riski	Maliyet etkinlik/ucuzluk
Zayıf telekomünikasyon altyapısı	BİTnin iş olanaklarını azaltması	Genel olarak halkın bilgiye erişimi
Beceri ve bilgi eksikliği	Hassas materyallere ulaşım	Coğrafi bakımdan uzak bölgelerde yaşayanların bilgiye erişimi
Yüksek donanım ve iletişim maliyetleri	Telekomünikasyon şirketleri için gelir kaybı	
Düzenleme ve politika eksikliği		
Tekelleşmiş telekomünikasyon şirketleri		

Kaynak: Toland, Purcell ve Huff, 2011: 116

Bu bölümde e-devlet uygulamalarının etkin ve etkili biçimde uygulanması bakımından devlet ve paydaşlar nezdinde karşılaşılan bir takım engel ve sorunlar ele alınacaktır.

1.7.1. Ekonomik Nedenler

E-Devlet güçlü ve sürekli siyasi irade gerektiren pahalı bir araçtır. Liderlerin aktif kararlılıkları olmaksızın finansal kaynakların sağlanması, hukuki çerçevenin oturtulması ve hatta e-devletin planlanması ve uygulanmasında gereken insani yatırım bile mümkün olmaz. Diğer yandan tüm e-devlet uygulamalarının pahalı oldukları yönündeki inanç da doğru değildir. Başta e-devletin maliyeti yüksek görünse de, toplam sosyal ve ekonomik getiri hesaba katıldığında bu maliyetin çok

üstünde getiri elde edilir. Dolayısıyla, etkili bir e-devletin kurulması ve vatandaşlar için katma değer sağlayan hizmetlerin üretilmesi için devlet tarafında bir çaba ve yatırım planı bulunması şarttır (Rahman, 2007: 1439).

Finansal problemlerden bir diğeri de kullanıcıların bilgi iletişim teknolojilerine dönük donanımları temin etmesinin maliyetidir. Düşük gelir grubundan bireylerin pahalı bilgisayar sistemlerinin bedelini karşılamaındaki güçlük bir yana, şayet erişim konusunda bir denge sağlanmazsa düşük gelir grubundaki bireylerle daha iyi durumda olanlar arasındaki makas daha da büyüyecektir (Kapucu, 2007: 746)

1.7.2. Beşeri Altyapı Sorunu

Elektronik devlet uygulamalarının önündeki engellerden biri de beşeri sermaye eksikliğidir. Bu yöndeki sorunlardan biri kamu kurumlarında görev yapmak üzere seçilenlerin bilgisayarlar üzerinden işletilen sistemlerinde analiz, tasarım, inşa, uygulama ve bakım konusunda yeterli beceri eksikliği yaşamalarıdır. Bu açıdan e-devletleşme sürecinde nitelikli personel istihdamı ve mevcut personele yeni işleyişe dönük uyum kazandırılması önem arz etmektedir (Tarhan, 2011: 78). Bu bağlamda değerlendirilebilecek bir diğeri sorun da e-devlet kullanıcılarının bilgisayar, internet ve bu kapsamdaki uygulamaları kullanabilecek yeterliliğe sahip olmaması ya da uygulamalara erişme yollarını bilmemesidir. Etkin e-devlet uygulaması için kullanıcılara yeterli beceri ve alışkanlığın kazandırılması gerekmektedir (Tarhan, 2011: 82).

1.7.3. Fiziki ve Teknik Altyapı Sorunu

Teknolojinin e-devleti ortaya çıkaran en önemli unsurlardan biri olması ve e-devlet uygulamalarındaki gelişimin teknolojik ilerlemeyi de gerektirmesi, teknolojiyi e-devlet uygulamalarının gelişimi açısından önemli kılmaktadır (Odabaş, 2009: 31). Teknoloji, vatandaşların e-devlet hizmetlerini alabilmeleri için gerekli olan iki temel unsur olan iletişim aracı ve iletişim kanalının her ikisinin de temel bileşenidir. E-Devlet uygulamalarında iletişim aracı denildiğinde anlaşılması gereken bilgisayar ya da cep telefonu, iletişim kanalı denildiğinde ise internet veya cep telefonları tarafından kullanılan iletişim protokolleri akla gelmelidir. Bu

hizmetlerin kullanımını için geniş bant internet olmazsa olmaz bir unsur olmasa da, aslında e-devlet uygulamalarında karşılaşılan interaktif işlemler için pratikte gereklidir (Naralan, 2008a: 462).

Geniş bant internet hizmetinin yanı sıra, devletin e-devlet hizmetlerinin sunumunda kullandığı teknoloji, bilgisayar sahipliği ve okuryazarlığı, web sitesi ve web hizmetlerinin nicelik ve niteliği gibi unsurlar da fiziki ve teknik imkânlar kapsamında değerlendirilebilir. Ayrıca e-devlet uygulamaları kapsamında kurumların oluşturdukları veritabanlarının ortak bir çatı altında birleştirilmesi ve bu bilgi ve veri ağının belirli ve ortak kurallar dahilinde standartlaştırılması da bir diğer önemli konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Odabaş, 2009: 39-40).

1.7.4. Hukuki Altyapı Sorunu

E-Devletin işlevsel olabilmesi ve e-devlet üzerinden yapılan işlemlerin yapılandırılabilmesi için bir takım hukuki gereksinimler söz konusudur. E-devletin hukuki altyapısını oluşturacak olan bu unsurlar; sayısal imza, elektronik sözleşme, kişisel bilgilerin korunması, bilgiye erişim hak ve özgürlüğünün güvence altına alınmasına ilişkin düzenlemeler gibi doğrudan ve fikri hakların ve tüketici haklarının korunmasına ilişkin düzenlemeler, usul hukuku, ceza hukuku, vergi ve ihale kanunları gibi genel konular üzerine düzenlemeler olabilir. Ayrıca e-devlet yapısı oluşturulurken mevcut hukuki düzenlemelerle uyum içerisinde olunması da bir diğer önemli konudur (Odabaş, 2009: 32; Uçkan 2003: 54)

Zira devlet, iş ve işlemlerinde yasalara uygun davranma gibi bir temel ilkeye göre hareket etmek durumunda kalmaktadır. Bu durum ise bazen kurum ve kuruluşların yenilikçi bir takım uygulamaların mevcut hukuksal düzenlemelerle çelişmesi nedeniyle uygulamaya konulamaması gibi istenmeyen bir sonuç doğurabilmektedir. Bu açıdan bakıldığında, devlet kurumları yenilikçilikten ve ilerlemeden vazgeçemeyeceğine göre, hukuksal düzenlemeler çağın gerekliliklerine uygun hale getirilmelidir. Özellikle kâğıt tabanlı işlemler ve ıslak imza gibi uygulamalar azaltılarak elektronik belge ve sayısal imza kullanımını kolaylaştıracak ve teşvik edecek yasal düzenlemeler yapılmalı, ancak bunu yaparken de güvenlik ve mahremiyet ilkelerine riayet edilmesi ile sahteciliğin önlenmesine ilişkin düzenlemeler de ihmal edilmemelidir (Naralan, 2008b: 21).

1.7.5. Bürokratik Direnç

Hiyerarşinin hâkim olduğu katı bürokratik yapılar, değişime direnme eğilimdedirler. Yeni uygulamaları kolaylıkla kabullenmeyen bürokratik yapı, e-devlet yapılanması çoğu örnekte tüm idari etkinliğini devretmemiş, e-devletle birlikte devletin yönetsel etkinliği zayıflasa da küresel aktörler gücü tamamen ellerine alamamışlardır (Yıldırım, 2010a: 38-39). E-Devlet uygulamalarının başarılı bir biçimde yürütülebilmesi için halen idari etkinliği önemli ölçüde süren kamu örgütlerini yönetenlerin kurumların organizasyon ve yapısında gerekli değişiklikleri yapmakta kararlılık göstermesi şarttır. Ancak bu değişiklikler karşısında kurum çalışanlarının direnciyle karşılaşılabilir. Bu direncin nedeni bürokrasinin gönülsüzlüğü ya da yönetim hatalarından kaynaklanabilir. Bürokratik direncin diğer nedenleri ise iş yapma şeklini değiştirmek istememe, teknolojik beceri eksikliği, iş yükünde artış olduğu/olacağı inancı ve hatta teknoloji tarafından saf dışı bırakılma korkusu olabilir (Tarhan, 2011: 76-77).

Kurumlar arasındaki koordinasyon ve işbirliğinde yaşabilecek sıkıntılar da para ve vakit kaybına neden olacağından de e-devlet uygulamaları bakımından önemli bir sorundur. Bu konuda alınacak önlemler teknolojik değişimlere göre daha zor olan kurumsal ve yapısal düzenlemeler gerektirecektir. Ancak zaten vermekte oldukları hizmetlerin elektronik ortamda daha hızlı, kaliteli, ucuz ve etkin biçimde verilmesi isteniyorsa, kamu kurum ve kuruluşlarına dönük düzenlemeler yapılması şarttır (Naralan, 2008b: 21).

1.7.6. Sayısal Uçurum

Sayısal uçurum önceleri basitçe, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma ve onlara ulaşma konusundaki eşitsizlikler olarak tanımlanmış olsa da (www.ntia.gov, 1999; Hongladarom, 2004: 85; Sciadas, 2005: 299), sonraları kavramın yalnızca bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşabilme durumunu içermediğini; kavramın daha farklı durum ve sınıflandırmalara işaret ettiğini; meselenin ekonomik (Hawkins, 2005: 172,174) ve sosyal durum (Warschauer, 2003: 46), ilgisizlik ya da korku, eğitim ve beceri eksikliği (Van Dijk ve Hacker 2003, 315-316) boyutları da bulunduğunu savunanlar olmuştur.

Birçok farklı kısıtlılık veya konumdan kaynaklanabilen sayısal uçurum e-devlet kullanımını olumsuz yönde etkilemekte (Belagnér ve Carter, 2009: 133), bilgi paylaşımına ve bilginin ulaşılabilirliğine zarar vermekte, bilgi zenginleri ile bilgi fakirlerinin arasında kapanması güç bir fark oluşturmaktadır (Yıldırım vd., 2006: 204). Ayrıca sayısal uçurum, haberleşme özgürlüğünün (Ronning, 2006: 28-30) ve demokratik olgunlaşmanın (Kaiser, 2005: 98) da önünde bir engel olması bakımından üstesinden gelinmesi gereken önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.7.7. Güvenlik İhtiyacı

İnternet üzerinden paylaşılan büyük miktarlardaki bilginin güvenliği e-devlet uygulamaları açısından da önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Güvenlik konusundaki gelişmelere rağmen bilişim teknolojileri ve bilgi ağları açısında güvenlik önemini korumaktadır. Sanal ortamda yapılan saldırılar, e-ticaret ve e-devletin güvenliğini tehdit eder boyuta ulaşmış olup, bu saldırılar artmaya devam etmekte ve büyük zararlar vermektedir (Odabaş, 2009: 33).

Hem e-ticaret, hem de e-devlet uygulamaları açısından olmazsa olmaz haline gelen güvenlik önlemleri, devletin elindeki kişisel bilgilerin üçüncü kişiler tarafından kullanılmasını önleyecek biçimde yapılandırılmalıdır. Zira e-ticarete veri güvenliği sağlanmadığı takdirde maddi kayıplar söz konusu iken e-devlette veri güvenliğinin sağlanmaması kişisel bilgilerin çalınmasına neden olabilmektedir (Naralan, 2008b: 21). Bu açıdan değerlendirildiğinde e-devlet uygulamalarının paydaşlar tarafından daha fazla tercih edilmesini sağlamak için bilgi ve veri güvenliğine dönük tedbirler alınması şarttır.

1.7.8. Güvensizlik

Devlete duyulan güven ve e-devlet kullanımı arasında bir ilişki söz konusudur. Ancak burada önemli olan güvenilen veya güvenilmeyen devletin bilgi ve iletişim teknolojilerini iş ve işlemlerinde kullanıyor olmasıdır. Çünkü e-devlet uygulamalarını kullanmayan ya da vatandaşlarının bu hizmetlerden yararlanmasının önünü açmayan bir devlet söz konusu olduğunda, bu devlete duyulan ya da duyulmayan güvenin e-devletle bir ilgisi olmayacaktır (Naralan, 2008: 16).

Devlet açısından daha iyi yönetmek için bir araç olan e-devletin, bir verimlilik, etkinlik ve tasarruf aracı olması bakımından güveni artırması beklense de (Şahin, 2008c: 83) e-devlet de bizzat güveni gerektirir. Söz konusu olan güven ise devlete duyulan güven ve teknolojiye duyulan güven olmak üzere iki boyutta gelişir. E-devletin etkin biçimde kullanılabilmesi ve e-devlet uygulamalarının tam anlamıyla hayata geçirilebilmesi için vatandaşların hem devlete hem de teknolojiye olan güvenlerinin ileri derecede olması ve kendilerine sunulan imkânları değerlendirmesi gerekir (Srivastava ve Teo, 2005: 722, 724).

Görülmektedir ki e-devletin neredeyse tüm amaç ve faydalarının karşısında o alanda bir engel ve sorun mevcuttur. Örneğin e-devletten devlet-vatandaş ilişkileri açısından faydalanabilmek için vatandaşların gerekli yeterlilik ve imkânlarla donatılması, güvenlik ve güvenilirliğin sağlanması; devlet-iş dünyası ilişkileri açısından faydalanabilmek için ekonomik, fiziki ve teknik altyapının hazır olması; devlet çalışan ilişkileri açısından faydalanabilmek için bürokratik direncin kırılması ve e-devletin benimsenmesinin sağlanması, uluslararası etkinlik ve itibar açısından faydalanabilmesi için gerekli teknolojik ve hukuki altyapı, liderlik anlayışı ve vizyonun geliştirilmesi, sayısal uçurumun üstesinden gelinmesi; demokratik etkinlik açısından faydalanabilmek için sistemin e-demokrasi uygulamalarına açılmasının ve güvenin tesis edilerek katılımın sağlanması, yönetim uygulamaları açısından faydalanabilmek için ise bürokratik ve hukuki yapı ile erişim ve uygulama çeşitliliği üzerinden paydaş katılımının sağlanması gereklidir.

Bu bağlamda etkin ve etkili e-devlet uygulamaları için e-devletin amaç ve faydaları konusunda bir farkındalık oluşturulması ve e-devlet uygulamalarının önündeki engel ve sorunların tanımlanıp üstesinden gelinmesi önemlidir. Zira, e-devlet ancak onun kıymetini bilenler tarafından, sorun ve engellerin aşılması sayesinde gerçek anlamda hayat bulacak, etkin biçimde uygulanabilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

GÜVEN KAVRAMI, BOYUTLARI VE E-DEVLETLE İLİŞKİSİ

E-devletle ilgili birçok çalışma ve araştırma yapılmıştır. Bu çalışmanın amacı ise diğer çalışmaların birçoğundan farklı olarak, güven boyutunu ele almak olacaktır. Nitekim güven, hem kişisel, hem de toplumsal ilişkiler bakımından önemli bir konuma sahiptir. Kişisel, toplumsal ve siyasal ilişkilerin her geçen gün daha karmaşık bir hal aldığı günümüz toplumunda, güven giderek daha da önem kazanmaktadır. Zira günümüz toplumu çoğu kez ağ toplumu olarak da anılmakta, bu karmaşık ve geniş ağlarda aileler ve yakın çevrenin aksine, ilişki kurulan çoğu kişi ve kurumla ilk kez karşılaşmaktadır.

E-devlet de vatandaşların hayatına yakın zamanda giren, yeni yeni alışmaya başlanılan bir olgudur. Bu bakımdan, modern yaşantıda devletten beklentilerin artması ve etkinlik, etkililik, şeffaflık ve sorumluluk gibi taleplerin ortaya çıkması bilgi teknolojilerinin bilgi ve hizmet sunumunda kullanılmasını gerekli kılsa da, çok da alışkın olunmayan bu olgunun tam anlamıyla benimsenmesi çok kısa sürede gerçekleşmeyeceğini bilmek gerekmektedir.

Diğer yandan, beklentileri karşılayan ve hakkında yeterli ve olumlu bilgiye sahip olunan her şey gibi e-devlet uygulamaların dönük güven de zaman içerisinde oluşacak, olgunlaşacaktır. Ancak unutulmamalıdır ki, bu güvenin oluşması için de gerekli bir takım şartların gerçekleşmesi, vatandaşların e-devlete ve e-devlete dönük güvenini besleyen bir takım unsurlara dönük algılarının e-devlete güveni sağlayacak yönde gelişmesi gerekmektedir.

Bu bölümde güven kavramı, önemi, bireylerarası ve kurumsal güven türleri ile e-devlet uygulamalarına dönük güveni etkileyen unsurlar incelenecektir. Teknolojiye duyulan güven e-devlete duyulan güveni etkileyen unsurlar arasında ayrıca ele alınmıştır.

2.1. Güven Kavramı ve Önemi

Son yıllarda yaşanan güvensizlik durumunun günümüz siyasetinin en önemli konularından biri haline gelmesiyle birlikte (Ruscio, 1996: 461), siyasal bilimler alanında çalışan birçok araştırmacı modern demokrasilerin vazgeçilmez

yapıtaşlarından biri olarak gördükleri güven kavramına odaklanmışlar; siyasal ve ekonomik süreçlerin etkinliğinin artırılması ile toplumsal dayanışmanın tesisi noktasında güvenin önemini vurgulamışlardır. Ancak, şunun altını çizmek gerekir ki güven, ancak diğerlerinin güveni hak eder pozisyonda olması durumunda bireysel ve toplumsal getiriler elde edilmesine yardımcı olacaktır. Bir erdem olan güven, mütekabiliyet, etik ve güvenilirliğin bulunmadığı durumda kamusal refahı destekleyen bir unsur olmaktan çok, safça bir davranışa dönüşebilecek, güven ortamının devamı tehlikeye düşecektir (Letki, 2006: 305-306).

Sağlıklı işleyen demokratik sistemlerde güven hayati bir öneme sahiptir. Zira demokrasi bir bakıma kendi kaderini toplumun ellerine bırakmaya istekli olan insanların varlığına bağlıdır (Wuthnow, 2002: 64). Toplumsal refahın ve ilişkilerin gelişmesi için işbirliği şarttır. Güven, bir toplumda işbirliğini artırır. Güven ne kadar güçlü olursa işbirliği de o kadar artar (Putnam, 1993: 171). Demokratik sistemin işleyişi ve işbirliğinin tesisi için bu denli önemli olan güven olgusu bir çok araştırmaya konu olsa da, güven mekanizmasında araştırılması ve aydınlatılması gereken bazı kısımlar halen mevcuttur.

Nitekim Uslaner (2000) de güveni tavuk çorbasına benzeterek, sosyal yaşamın bu vazgeçilmez unsurunun sosyal ilişkilerin kurulmasında, ekonomik gelişmenin sağlanmasında, devletin faaliyetlerinden tatmin olunmasında ve günlük yaşam memnuniyetinde önemli rol oynadığını, ancak yine de güvenin esrarengiz bir tarafının olduğunu ileri sürer (Uslaner, 2000: 569). Dolayısıyla güven, bir çok kez tanımlanmasına karşın çok da net anlaşılabilmiş değildir. Bu bakımdan, çeşitli yazarların güven tanımlarına göz atmakta fayda vardır.

Rotter' a göre güven; bir birey ya da grubun, diğer bir birey ya da grubun kelimesi, sözü, sözlü ya da yazılı ifadesine itibar edilebileceği yönündeki beklentisidir (Rotter, 1971: 444). Birine güvenmek ise, onun iyi niyetli olduğuna ve ihtiyaç hâsıl olduğunda onun doğrudan ve uygun biçimde sizin ona bel bağladığınız düşüncesiyle hareket edeceğine dair iyimser bir tutum içerisine olmaktadır (Jones, 1996: 5-6).

Güven bir bakıma dürüstlüğün bir karşılığıdır ve insanlar arasındaki tüm ilişkilerin temelindedir. Güven aradan çekildiğinde veya ortadan kalktığında bütün

kurumlar da onunla birlikte çöker. Güvenmek demek, güvenene karşı dürüst davranılacağına, güvenenin çıkarlarının yürekten destekleneceğine, güvenene zarar verilmeyeceğine inanmak demektir. “*İnsanoğlu için bir şey ifade eden her ne varsa, onun gelişebileceği atmosfer güvendir*” (Bok, 1979: 33).

Güven, aynı zamanda birine sizi incitme olanağını tanımak, ancak onun sizi incitmeyeceğine inanmaktır (Baier 1986: 235). Risk içeren durumlarda karşı tarafla ilişkilerimizdeki belirsizliklerin üstesinden gelmenin yolu ona güvenmek olup, bu ancak karşı tarafın güvenilirliğine ilişkin inançlar ve beklentiler geliştirilebildiğinde mümkün olur (Becker, 1996: 45). Dolayısıyla güvenin varlığı için, getirilerin ve amaçların tam olarak bilindiği risk koşullarında, bireylere ya da kurumlara dönük itimat ya da inanç gereklidir (Secor ve O’Loughlin, 2005: 68).

Güven ilişkisi içerisinde olanlar birbirlerini ve başkalarını daha kolay anlamakta, başkalarına karşı olumlu davranarak, olumlu beklentiler içerisinde girmektedirler. Diğer yandan, bu ilişki bir karşılıklılık da içerir. Güven ilişkisinde her iki taraf da hem güvenme hem de güvenilme durumu içerisinde (Yavuz, 2003: 35). Hatta Hardin (1996), güven ilişkisinde güvenilirliliğin güvenden daha etkili olduğunu ileri sürmektedir. Ahlaki olan, güvenmek değil güvenilir olmaktır ve çoğu zaman, güven ilişkisinde güvenilen tarafın güvenilirliği belirleyici olmaktadır. Güvenilirlik ise, güvenen tarafın çıkarları üzerinden belirlenmektedir. Karşı tarafın çıkarlarına uygun hareket etmek ya da onun çıkarlarına zarara verecek eylemlerden kaçınmak ve aynı zamanda da geçmiş tecrübelerin bu yönde bir beklenti oluşturması, güvenilirliliği sağlayacaktır (Hardin, 1996: 41-42).

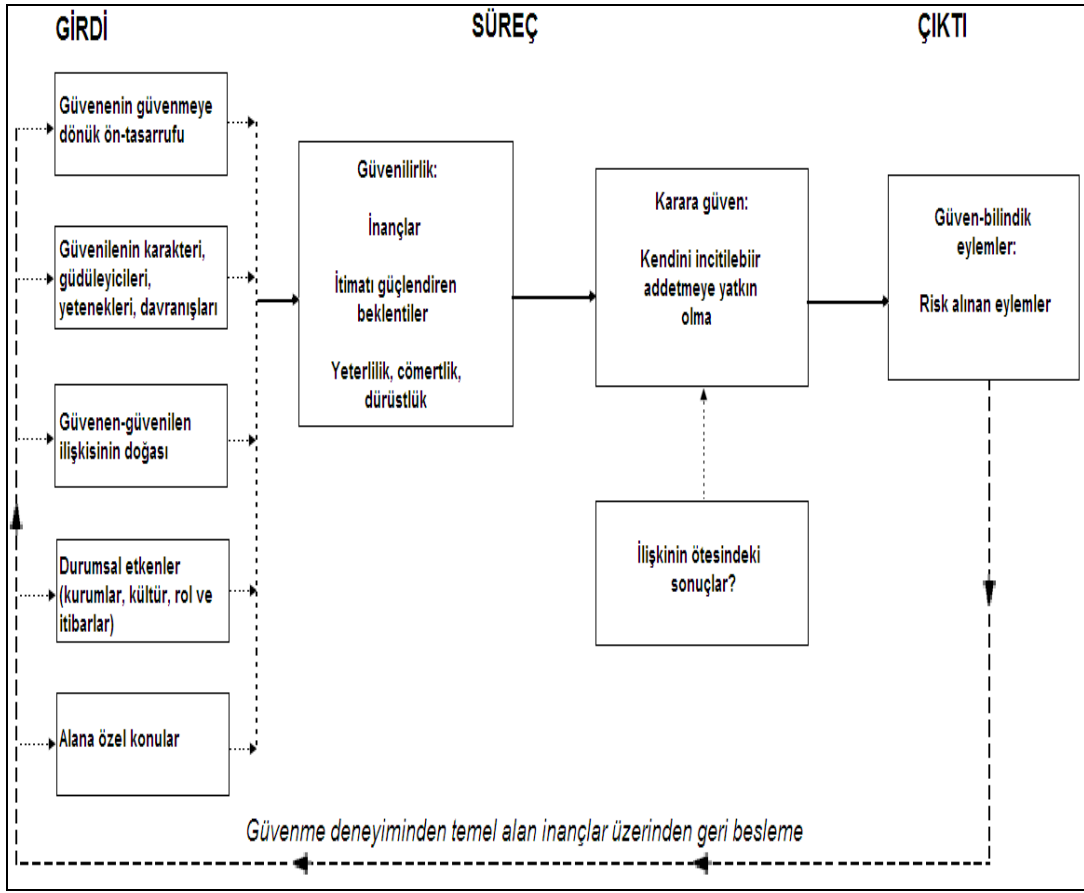
Gambetta’ya göre güven başkalarının bizi kandırmamaya niyetli olduklarını ve onların bu niyetlerini gerçekleştirmek için üstün çaba gösterebilecek bilgi ve yeterliliğe sahip olduğuna dönük inancımızdır (Gambetta, 1988, 218). Güvenilen hakkında bir miktar bilgiye sahip olduğunda güven rasyonel olmakla birlikte, güvenilen hakkındaki geçmiş deneyimler ya da güvenilenin belirli özellikleri üzerinden şekilleniyorsa güven bağıntısal olarak değerlendirilir (Cariño, 2007: 1). Dolayısıyla güvenin hem akıl hem de ilişkiler tarafından şekillendirildiğini söylemek mümkündür.

Akıl ve ilişkilerin şekillendirdiği güveni Hardin (1993) üç bileşen üzerinden tanımlar. Bu tanıma göre “A”, “B” nin “X”i yerine getireceğine güvenir (1993: 506). Ancak güven için güvenilenin yapacaklarının güvenen tarafın yararına olacağı yönündeki ön kabul de gereklidir (Yıldırım, 2010b: 3). Diğer yandan, çoğu kez bir erdem olarak görülen güvenin de bir sınırı vardır. Zira birinin, gerçek kimliğini anlayamadığı usta bir dolandırıcıya gereğinden fazla itimat etmesi ve güveninin boşa çıkması onu zor durumda bırakabilecektir. Bu bakımdan sonsuz güven yerine, güvenle birlikte bir miktar güvensizlik de gerekli olabilir (Cariño, 2007: 1). Dolayısıyla güvenin boşa çıkmaması ya da güvenmek erdeminin güvenen tarafa zarar vermemesi için güven ve güvensizlik dengesinin de gözetilmesi şarttır.

Luhmann’ın güven tanımı bu güven ve güvensizlik dengesinin daha net anlaşılması bakımından önemlidir. Luhmann (1988) güveni tanımlarken karıştırıldığını düşündüğü kavramlar üzerinden hareket eder, kavramları ayırtırmaya çalışır. Luhmann’a göre tanıdıklık (familiarity) ve güven karıştırılmaktadır ve tanıdıklık bir durum olup, buna karşı elden pek de bir şey gelmez. Ancak güven risk almanın spesifik sorunları için bir çözümdür (Luhmann, 1988: 95). Luhmann’ın güvenle karıştırıldığını ileri sürdüğü bir diğer kavram ise itimattır (confidence) ve itimat güvenden algı (perception) ve isnat (attribution) kavramları üzerinden ayırtılabilir. İtimat, isnatla ilişkilidir ve itimat durumunda tedbir ya da seçim söz konusu değildir. Diğer yandan güven eldeki tedbirlerden medet ummayı ve algılar ışığında güvenmek ya da güvenmemek noktasındaki seçimi içerir (Luhmann, 1988: 97).

Dietz’e (2011: 219) göre de güven bir süreç sonucunda ortaya çıkar. Bu süreçte güven sürecini besleyen kişisel, çevresel ve güven ilişkisinin söz konusu olduğu alana özel girdiler, güvenen ve güvenilen tarafların özellikleriyle birleşerek risk almayı gerektiren, beklenen davranışların gerçekleşmesini sağlarlar. Aşağıdaki şekilde Dietz’in (2011) güven sürecine ilişkin oluşturduğu çerçeve yer almaktadır. Bu süreçte girdiler ve çıktılar varlığı söz konusu olup, girdiler güven sürecini beslemekte, çıktılar ise güven sürecinin ortaya çıkardığı sonuçlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Şekil 6: Güven Sürecinin Tasviri



Kaynak: Dietz, 2011: 219.

Birçok tanımda güvenin kendini savunmasız konuma getirme olduğu vurgulansa da; Solomon ve Flores'e (2001) göre güven bir savunmasızlık ya da zayıflık olarak görülmemelidir. Güven yeni kapılar açmak kapasitesine sahiptir. İnsanlar güven sayesinde daha önce tanımadıkları kişilerle ilişkiler kurarak bu ilişkiler üzerinden birçok fayda elde edebilirler. Diğer yandan, güveni inşa etmede geç kalan bireyler ve kurumlar da güvenin onlara sunabileceği fırsatları kaçırmaları (Solomon ve Flores, 2001: 43).

Solomon ve Flores (2001) gibi güvenin getirileri de olduğuna dikkat çeken Coleman, güveni bir mütekabiliyet, bir beklentiler ve yükümlülükler ilişkisi olarak ele alır. Güven, A'nın B için iyi bir şey yaptığında B'nin nazarında kazandığı açık senettir. A artık, B'nin yapması gereken bir şeye ihtiyacı olduğunda B'nin ona bu iyiliğinin karşılığını vereceğine inanmakta, B ise bu inancı, yani A'nın güvenini boşa çıkarmamak konusunda bir yükümlülük hissetmektedir. Günlük hayatta bu

açık çeklerden pek çoğu insanların ellerindedir ve hepsinin kullanılması da her zaman mümkün olmaz. Ancak, bazen bu sermayeyi iş ilişkileri ya da katılımcılığa dayanan ilişkilerde kullanmak durumu söz konusu olur. Yani A, birçok farklı kişiden kazandığı bu açık senetleri ticari ya da sosyal ilişkilerinde aktif hale getirir (Coleman 1990: 306).

Ticari ve sosyal ilişkilerde etkili olan güven aynı zamanda, hem özel girişim hem de kamu sektörü için önemlidir. Sanayi devrimi sonrası modern toplumlarda bu durum daha da belirginleşmiştir. Bir güven ortamının varlığı sayesinde, hem özel sektör yatırımlarını daha kolay gerçekleştirir, hem de kamu sektörü faaliyetlerini daha kolay yürütür. Sıradan vatandaşlar için de durum böyledir. Birbirlerine ve devlete güven duyan vatandaşlar, etkin biçimde yönetildiğini düşündükleri devlet mekanizması sayesinde daha rahat bir hayat sürerler. Devlet gücünü elinde bulunduran seçilmiş hükümetler ise güven ortamında ordunun seçim sonuçlarını sindirip sindiremediğini düşünmeden, asli vazifeleriyle ilgilenirler ve güvensizliğin doğuracağı sonuçlar yüzünden enerji kaybetmezler (Braithwaite, 1998: 350).

Letki'ye göre, devletin kendisine güvenmesini beklediği vatandaşların güveni, iki temel etken tarafından belirlenmektedir. Bunlardan birincisi bireyin kültürel değerler ve normlardan ya da sosyalleşme sürecinde edindiği deneyimlerden oluşan yatkınlık, diğeri ise kurumlara dönük algılarının belirlediği güvenme isteğidir. Bireysel yatkınlığı; bireyin dinsel inancı, çocukluktan itibaren edindiği değer ve normlar ile güven içinde hareket ettiği durumlarda karşılaştığı olumlu veya olumsuz durumlar ya da kötüye kullanma gibi sonuçlar belirlemektedir. Kurumsal güveni ise kurumların ya da toplumsal güvenin sağladığı meşru gücü kullanarak toplumsal düzeni sağlamakla görevli otoritenin ve kamu çalışanlarının bu gücü ne derece etkin, yerinde ve güveni hak eder biçimde kullandığı, ortaya konan sistemin ne derecede iyi işlediği ve verilen hizmetin kalitesi gibi etkenler belirlemektedir (Letki, 2006: 306).

2.2. Güven Türleri

Güvene ilişkin birçok sınıflandırmalar yapılmış olsa da e-devlet açısından güvenin iki tipinden söz edebiliriz. Bunlardan birincisi; karşılıklı etkileşimin beklenen faydası ve güven neticesinde ortaya çıkması beklenen davranış ile karşı

tarafın güvenilirliği noktasında üçüncü tarafların garantör durumunda olmasını ifade eden “kurumsal güven”dir. İkincisi ise; güvenen tarafın geçmiş deneyimleri ya da çevredeki diğer bilgi kaynaklarından edindiği bilgi ışığında karşı taraf hakkında elde ettiği izlenim olarak tanımlayabileceğimiz “bireylerarası güven”dir (Vrakas, 2010: 299).

Esasında bireyler arası güven ile kurumlara ya da sisteme duyulan güven arasındaki çizgi pek de keskin değildir. Luhmann (1979)’ a göre daha küçük sosyal gruplar arasında oluşan güven, onların modern hayatın getirdiği karmaşık yapılara bağlanmasına ve güvenmesine bir temel oluşturmaktadır. Sisteme duyulan güven insanların devlete, kurumlara, yasalara duydukları güveni ifade etmekte iken bireyler arası güven birebir ilişkilerde gelişmektedir (Lewis ve Weigert, 1985: 973-974). Dolayısıyla, kurumsal güvenin ortamı da belirli bir oranda bireyler arası güven tarafından oluşturulmaktadır.

2.2.1. Bireyler Arası (Sosyal) Güven

Bireylere güvenmek, onların belirli bir beklentiyi karşılayacağına dair bir öngörü gerektirir. Ancak bu demek değildir ki, onların bu beklentiyi karşılayacağı yönündeki beklenti güven için tek başına yeterli olsun. Birine güvenmek için onun o beklentiyi karşılama eğilimini, seçeneklerini, sonuçlarını ve yeterliliklerini bilmek gerekir (Putnam, 1993: 171). Buna göre, bireyler arası güvende yalnızca güvenenin beklentisi değil aynı zamanda güvenilenin durumu da etkilidir.

Bireylerin diğerlerinin güveni hak eder durumda olduklarına dönük inancı ifade eden sosyal güven kolektif davranış ve kamu düzeninin devamını sağlaması bakımından da önemlidir. Sosyal güven, günlük ilişkilerdeki kişiler arası samimiyet ve güvenilirlik algısı yanında diğerlerinin devlet ve kurumlar tarafından sağlanan hizmetlere dönük tutumlarının “bedavacılık” noktasında olmadığı yönündeki inancı da ifade etmekte (Letki, 2006: 307), bu bakımdan sosyal barışa ve yasal ve kurumsal düzenlemelere dönük olumlu tutumların oluşmasına da hizmet etmektedir. Yani sosyal sermayenin bir unsuru olan sosyal güven, ortak eylemler ve siyasal tesiri, etkili ya da etkisiz hale getirme gücüne sahip bir kaynaktır (Secor ve O’Loughlin, 2005: 69). Bu bakımdan sosyal güven, sivil dayanışmanın yanı sıra siyasal etkinliği de etkilemektedir.

Bireylerarası güven yalnızca karşı tarafın güvenilirlik derecesine ilişkin deneyimlere değil, aynı zamanda güvenilen tarafın kendisine duyulan güvene değer vermeye dönük ahlaki yönelimi ve her iki tarafın da bu prensipte birleştiği ve bu yönde davranmaya güdülendiği yönündeki karşılıklı beklentiyi de ifade eder (Cohen, 1999: 221). Dolayısıyla sosyal güven için mütakabiliyet önemlidir.

Bireylere duyulan güven ve kurumsal güven ise ayrımında güvende, özellikle bir bireyin ya da bireyler grubunun mu yoksa genel olarak bireyler topluluğunun mu esas alındığı konusu, önemli bir araçtır. Birbirini yakından tanıyan bireylerin oluşturduğu bir aile, semt ya da küçük bir toplulukta insanlara daha kolay güvenilebilir, çünkü dâhil olunan gruptaki bireylerle uzun süreli ilişkiler onlar hakkında yeterli bilgiyi sağlamıştır (Wuthnow, 2002: 64-65). Daha büyük topluluklarda ise her zaman bu fiziki ve sosyal yakınlık bulunamayacağından, güveni başka faktörler belirleyecektir.

2.2.2. Kurumsal Güven

Kurumların varlığı sayesinde bireyler ve örgütler arasındaki ilişkilerin yönetildiği arka planın tahmin edilmesi kolaylaşmaktadır, kurumlar bir çeşit garanti gibi iş görürler ve bu bakımdan güven sağlarlar. Kurumsal güvenin kaynakları gelenekler, profesyonel standartlar, anlaşmanın çeşitli şekilleri, yeterlilikler, markalar ve tabii ki kanunlar, standartlar ve düzenlemelerin çeşitli kategorilerini içerir (Bissola ve Carignani, 2007: 45). Kurumsal güven bir düzen ve yapının varlığına dönük inançtan beslenir.

Nitekim Yıldırım'a (2010b) göre de kurumsal güven kaynağını, halkın yararına, güçlü ve kalıcı bir kurumsal yapılanmaya dönük algıların oluşturduğu bağlılıktan almaktadır. Bu türden bir yapılanmaya duyulan bağlılık, kurumların yetkin, inanılır ve dürüst olduklarına dair bir inancın varlığına dalalet etmektedir (Yıldırım, 2010b: 8). Buna göre kurumlara güven ve güvensizlik, iki boyutta gerçekleşir. Bunlardan birisi kurumların görevlerini yerine getirirken doğru, dürüst ve sorumlu bir şekilde davranacağına dönük inançtır. Diğer boyut ise devletin ve kurumların politikaları uygulamadaki fiili performanslarına dönük yeterlilik değerlendirmesidir (Berlin, 2011: 280).

Kurumsal güven, modern hayatın bireyler arasındaki gayrı-resmi etkileşimlerden çok, spesifik etkileşimlerin kurulduğu normlar ve sosyal yapılar içerdiğine işaret etmektedir. Örneğin yiyecekler hakkındaki yasal düzenlemeler sayesinde iyi yiyecek temin etmedeki kolaylık, kamu kurumlarına ya da yargı faaliyetlerine güvenin yokluğunda söz konusu olmayacaktır (Wuthnow, 2002: 64). Bu durum, güvenilen kurumların varlığının hayatı kolaylaştırma ve tek başına bireyin üstesinden gelemeyeceği karmaşık konuları belirli kurallar dâhilinde düzenleme işlevine işaret etmektedir.

Görüldüğü gibi bir devlet ya da kuruma güven duymak, karşımızdaki bireye güven duymaktan farklı bir durumdur. Ancak yine de devletler ve kurumlar da insanların oluşturduğu yapılardır. Her ne kadar, bir köprü ya da bir bina gibi insan eliyle yapılmış somut nesnelere olmasalar da, arka plandaki yine insandır. Bu türden kurumsal güveni bireylerarası güvene bağlayan sorumluluktur. Devletler ya da kurumlarda görev alanlar sorumlu olduğu ölçüde o devlet ya da kurumu güvenilir kılarlar (Solomon ve Flores, 2001: 73). Bu bağlamda, kurumsal güvenin de aslında kurumları yönetenlerin sorumluluğu ile kurumsal eylemleri meşru kılan yapıların geçerliliğinin kurumsal güveni belirlediğini söylemek mümkündür.

E-devlet açısından ele alındığında ise kurumsal-tabanlı güven internete duyulan güvendir. İnternete duyulan güven ise internetin denetlenmesi ve yürütülmesine ilişkin kuralların etkililiği ve geçerliliği, edinilen bilginin itibarı ve emniyet tedbirlerinin geçerliliği ile ilgilidir (Alsaghier ve Hussain, 2012: 533). E-devlet uygulamalarındaki şekliyle, bir web sitesi üzerinden iletişim kurulan bir kuruma dönük güven üzerinde etkili olan bir diğer faktör, o web sitesinin ne kadar iyi takip ve kontrol edildiğidir. Bu takip ve kontrol ise; mevcut web sitesinin emniyet ve doğruluğunu temin eden güvenlik, idare ve davranışlara dönük düzenlemelerle mümkün olur (Wu ve Tsang, 2008: 117).

2.3. Devlet Açısından Güvenin Önemi

Tarihsel süreç içerisinde demokratik ve vatandaş odaklı yönetim anlayışı önem kazanmıştır. Bu bakımdan devlet ve devlet otoritesini kullanan hükümet ile kamu kurumları, vatandaşların görüşlerine önem vermek durumunda kalmış, kendilerinin vatandaşlar tarafından nasıl algılandıklarını ölçmenin yollarını

aramışlardır. Bu algılar içerisinde öne çıkan unsurlardan biri de vatandaşların devlet ve kurumlarına duydukları güven olmuştur (Kutlu, 2003: 1).

Devlet, hem ortak çıkarlar hem de bireysel çıkarlar için en iyi olanı sağlamak durumundadır. Devletin ortak çıkarlara hizmet etmek için, meşru bir gücü kullanması gerekir ki, bu güç de kendisine duyulan güvenle ortaya çıkacaktır. Elbette bazı durumlarda gücün kötüye kullanılması söz konusu olabilmektedir. Ancak, bu kötüye kullanma durumunu genelleştirmek ya da her durumda böyle olacağını düşünmek, daha da fazla bozukluk ve yolsuzluğun kolaylıkla ortaya çıkabileceği anarşik bir ortamdan başka bir şeyi doğurmayacaktır. Kendinden başkasına güvenmeyen bireylerin oluşturduğu toplumda bireyler, başkalarının da kendisine güvenmesini bekleyemeyeceğinden dolayı mutsuz olacaktır. Gücü elinde bulunduranlara güvenilmediğinde, meşru gücün simgesi olan ve güvenliği tesis eden polise ya da askere de güvenilmeyecek; çoğunluğa karşı azınlığı, güçlü azınlığa karşı da çoğunluğu koruması beklenen devlet gücüne ihtiyaç olduğunda, bu güç ortada bulunamayacaktır (Merriam, 1945: 64-65).

Halkın devlete duyduğu güven, devletin performansına dönük tutumlarını belirleyen bakış açısının etkilediği algısal bir reaksiyondur. Bu algı, halkın devletin performansı hakkında edindiği verilerin, bilişsel bir yansımasıdır. Yani devlete ilişkin bireysel güven ve devletin performansı arasında pozitif bir ilişki söz konusudur. Diğer yandan bu algı halkın devletten beklentileri ve mevcut gerçeklik arasındaki farkı yansıtır ve devletin yürüttüğü faaliyetlerden tatmin olmayan ve beklentileri karşılanmayan bireylerin devlet tarafından yürütülen hizmetlere güveni azalır. Bu açıdan bakıldığında, halkın güven algısı devletin performansına dönük öznel bir belirteç olarak karşımıza çıkar (Moon, 2003: 3). Görülmektedir ki devlete duyulan güven üzerinde etkili olan faktörlerden biri de beklentilerin karşılanma oranını ifade eden performanstır.

Diğer yandan, bilindiği üzere genel olarak güveni belirleyen unsurlardan birisi de güvenilen hakkında sahip olunan bilgidir. Dolayısıyla, devlete duyulan güven üzerinde devlet hakkında sahip olduğumuz bilgi ve edindiğimiz de tecrübe etkili olacaktır. Vatandaşların devleti ve devletin tüm unsurlarını tam olarak tanınması ve haklarındaki tüm bilgiye sahip olması imkânsızdır. O zaman, vatandaşlar devleti

kendilerine en yakın olan noktalar üzerinden tanıyabilecektir. Örneğin, vatandaşın polise güvenini tüm polis teşkilatı ve işleyişi değil, yakın bölgedeki bir polis, karakol ya da polis merkezi; eğitim kurumlarına ve teşkilatına güvenini ise tüm Milli Eğitim Bakanlığı değil, en yakındaki öğretmen ya da okul; meclise ve hükümete güvenini de Büyük Millet Meclisi değil bölge milletvekili ya da bölgeden seçilmiş bir bakan belirleyecektir (Cariño, 2007: 1).

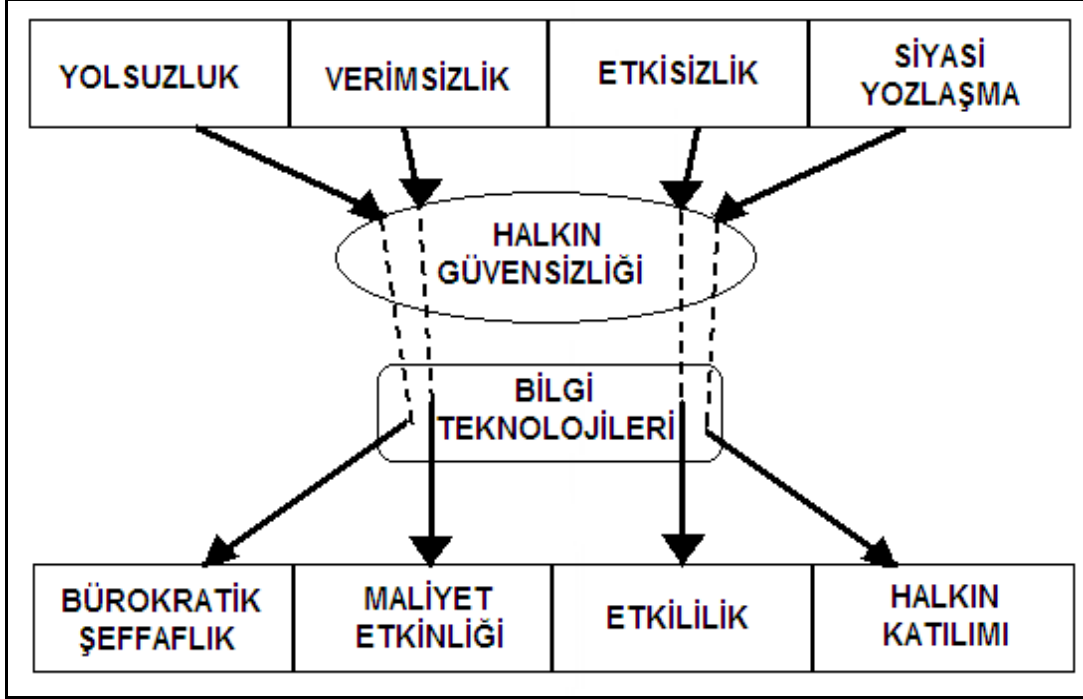
Dolayısıyla vatandaşların kurumsal güven seviyelerinin, onların temas halinde oldukları kurumlar ve görevliler üzerinden belirlenmekte olduğunu söylemek yanlış olmaz. Bu bakımdan, 7/24 vatandaşların kullanımına açık olan e-devlet uygulamaları da vatandaşların devlete duydukları güven üzerinde etkili olacaktır. Diğer taraftan, kamu sektörüne duyulan güven ya da güvensizliğin nedenlerinin yalnızca temas halinde olunan kurumlarla ilişkilendirilmesi, meseleyi fazla basitleştirerek, devlete duyulan güven mekanizmasının tam olarak anlaşılmasını güçleştirebilecektir. Bu bakımdan konuya ilişkin bazı yaklaşımlara değinmek yararlı olacaktır.

Kamu sektörüne duyulan güvensizliğin nedenine ilişkin yaklaşımları iki başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar devletin performansı ve değişen sosyal ortamdır. Devlete güvenin azalmasının sebeplerinden biri olan performans eksikliği; getirilerin standartların altında oluşu, düşük etkinlik ve etkililik ve vaatlerin yerine getirilmemesi gibi durumlarla somutlaşır. Performans düşüklüğüne dönük algı ise devletin diğer devletlere nazaran görece performans düşüklüğünden, algıları etkileyen medya ve medyaya yansıyan olumsuz imajdan ya da politikacıların kötü durumlardan bürokratları sorumlu tutmalarından kaynaklanabilir (Van de Walle, Van Roosbroek ve Bouckaert, 2008: 49-50).

Değişen sosyal ortam ise Inglehart'ın (1997) postmateryalist olarak nitelediği yeni toplum tipi ya da azalan sosyal sermaye ile açıklanabilir. Postmateryalist toplum kendini ifade etme ve kendini gerçekleştirme talepleriyle donanmış olup, bürokrasiyle çatışma halindedir. Sosyal sermaye azalması ise günlük ilişkilerden toplumsal sistemler ve kurumlarla olan ilişkilerimize kadar her alanda güvenin azalmasını ifade etmektedir (Van de Walle, Van Roosbroek ve Bouckaert, 2008: 50-52). Bilgi toplumunda ortaya çıkan devlete dönük güvensizlik olgusuyla

mücadelede BT'nden yararlanmak uygun bir çözüm olarak görülebilir. Aşağıdaki şekil bu durumu ortaya koymaktadır.

Şekil 7: Devlete Güvensizliğin Nedenleri ve BT'nden Beklentiler



Kaynak: Moon, 2003: 3

Şekilden de anlaşılacağı üzere bilgi teknolojileri, yönetsel sorunların üstesinden gelmek, yolsuzluğu azaltarak bürokratik şeffaflığı sağlamak, artırılan bürokratik maliyet etkinliği üzerinden etkinliği sağlamak, çıktıların kalitesini artırıp etkililiğe ulaşmak ve siyasi girdileri artırarak siyasi katılımı artırmak gibi potansiyel faydalara sahiptir. Bu açıdan bilgi teknolojileri iç yönetsel etkinliğin ve vatandaşlara verilen kamu hizmetinin kalitesinin artırılması ve vatandaş katılımının sağlanması noktasında etkili bir araç olarak görülmektedir (Moon, 2003: 4; Parent, Vandebek, Gemino, 2003: 3).

2.4. E-Devlet Açısından Güvenin Önemi

Yakın dönemde kamu yönetimi yaklaşımındaki değişime paralel olarak, vatandaşların kamu yönetiminden beklentileri de değişmektedir. Vatandaşların kamu yönetimi hakkında bilgi talepleri yeni dönemde artmış, katılım, şeffaflık ve işbirliği demokratik yönetimler için vazgeçilmez unsurlar haline gelmiştir. Hem

vatandaşların bilgiye ulaşımını ve şeffaflığı sağlamak, hem de katılım ve işbirliğini tesis etmek için devletin modernizasyonu gerekmektedir. Bu modernizasyon ise hem fiziksel hem de psikolojik boyutta gerçekleşmelidir. Fiziksel boyut, donanımsal ve personelle ilgili yeterlilikleri ifade ederken, psikolojik boyutta ise prensipler yer almaktadır. Unutulmamalıdır ki bürokratların ve kamu çalışanlarının prensip noktasındaki ahlaki yetersizlikleri fiziksel yeterlilikteki ilerlemeyi sabote edebilecektir. Bu bakımdan vatandaşların güveninin kazanılması her iki boyutta da yeterli olmayı gerektirir (Kutlu, 2003: 1-2).

Bu iki boyuttan fiziksel modernizasyonun bir unsuru olan elektronik hizmetlerin benimsenmesinde, özellikle de mali ya da kişisel bilgiler söz konusu olduğunda, güven önem kazanmaktadır. E-devletin benimsenmesinde güvenin önemli bir unsur olduğu birçok araştırmacı tarafından vurgulanmıştır (Vrakas vd., 2010: 299; Carter ve Weerakkody, 2008: 475-476; Srivastava ve Teo, 2005: 722,723). Hatta Kıvanç ve arkadaşlarına göre e-devletin başarısı, e-devlet aktörlerinin e-devlete olan güveniyle doğru orantılıdır (Kıvanç vd. 2006: 3).

Elektronik hizmetler yürütülürken öne çıkan güven probleminin önemi; hizmet sunumunda bir dönüşüm ortaya koyan devletin, bu türden bir girişimin karşılık bulabilmesi için klasik hizmet sunum metoduna duyulan güveni ve eski kaliteyi elektronik hizmet sunumunda da yakalamasının gerekliliğidir. Bu durum elektronik işlemler için “*conditio sine qua non*” yani zorunlu bir şarttır (Traunmüller ve Wimmer, 2003: 10). Aksi halde uğruna büyük kaynak harcanan ve büyük beklentileri içeren e-devlet klasik hizmet anlayışına yenilecek, ilerleme ve kalite beklentileri yerini bir geri dönüşe bırakacaktır.

E-devlet uygulamalarına duyulan güven, devlete duyulan güvene be bağlıdır. Nitekim elektronik işlemlerin yürütücüsü konumundaki devlet, hem bireylerin birbirlerine ve kurumlara duyduğu güvene bilgi kanalları ve ağları sağlayarak aracılık eden, hem de kendisi bireylerin güvenine ihtiyaç duyan bir kurumdur. Devletin sağladığı bilgi bir taraftan güven ortamını tesis ederken, diğer yandan bu bilgi ve bilgi kanallarının güvenilirliği de devletin güvenilirliğini belirlemektedir (Levi, 1998: 85-86). Hem bireylerarası hem de kurumsal güvenin birincil kaynaklarından birisi devlet olup, devlete ve devletin sağladığı bilgiye duyulan

güven açısından e-devlet uygulamaları önem kazanmaktadır. Zira e-devlet, hem devlet hem de vatandaşlar açısından önemli bir bilgi ağı ve kaynağıdır.

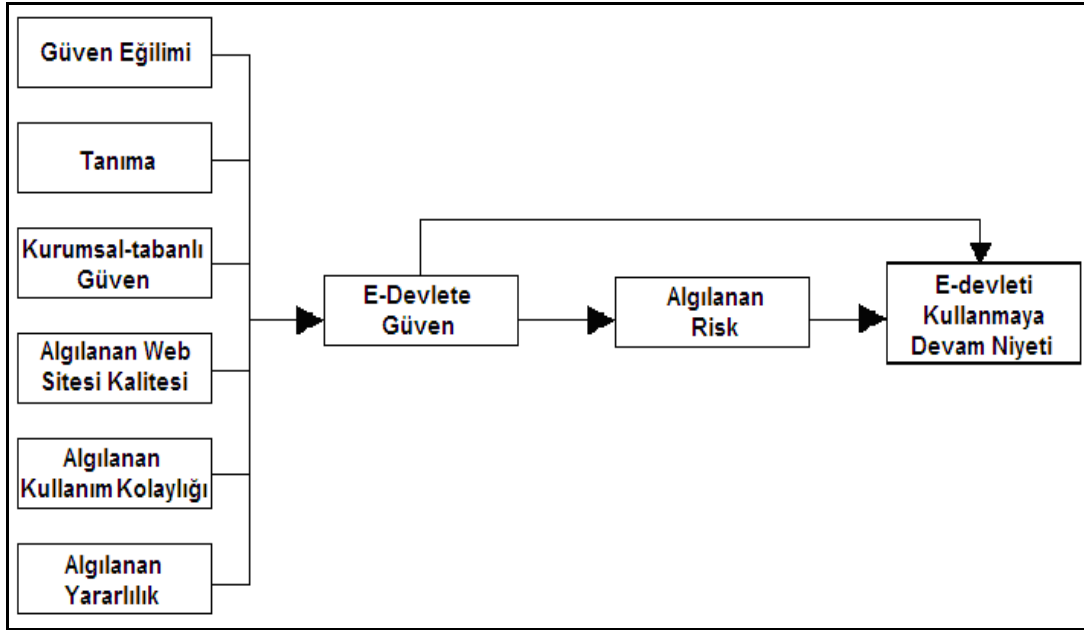
E-devlet uygulamaları gibi elektronik ortamlarda güvenin sağlanmasında dört önemli alan söz konusudur. Bu alanlar: bilgi, bilgi sistemleri, e-ticaret ve çevrimiçi ilişkilerdir. İnternet ve diğer elektronik kaynaklardan edindiğimiz bilgiye, elektronik ortamlarda işlem yaparken itibar ettiğimiz bilgisayar temelli sistemlere, bu ortamlarda işbirliği yaptığımız alıcı ve satıcılara ve elektronik ortamların sağladığı bilgi ağlarında bağlantı kurduğumuz kişilere olan güvenimiz, toplamda elektronik ortamlara duyduğumuz güveni ifade eder (Chopra ve Wallace, 2003: 4-5). Meseleyi e-devlet açısından ele almak gerekirse e-devlete olan güvenimizi de temelde uygulamalardan edindiğimiz bilgiye, kurulu bulunan sisteme (web sitesine), sistemde faaliyet gösteren kurumlara ve sistemin arka planındaki çalışanlara olan güvenimiz belirler.

Carter ve Weerakkody' ye göre e-devlet olgunlaşma sürecini tamamlamış değildir ve yeni olan her durumda olduğu gibi, vatandaşların hayatına yeni yeni giren e-devlete olan güveni belirleyen unsurlardan birisi de vatandaşların kişisel özellikleridir. Vatandaşların ilk tecrübeleri sırasında güvene etki eden faktörlerden bir diğeri ise o hizmet hakkında edinilebilen bilgi yanında hizmeti sunan kurumla ilgili geçmiş tecrübeler ve söz konusu kurumlara duyulan güvendir (Carter ve Weerakkody, 2008: 475). Ancak bu faktörlerin sayısını artırmak mümkündür. Zira e-devlet uygulamalarına duyulan güven konusu, bu güvene etki eden faktörlerin tam olarak ortaya konulmasıyla daha iyi anlaşılacaktır.

2.5. E-Devlet Uygulamalarına Güvenin Unsurları

E-devlet uygulamalarına dönük güven üzerinde birçok faktör etkilidir. Bu faktörlerden bir kısmı genel olarak güven olgusu, bir kısmı e-devletin teknolojik boyutu ve teknolojiye ilişkin güvenlik ve risk endişeleri, bir kısmı da e-devlet yapısının uygulayıcısı konumundaki devlet mekanizmasına dönük güven ve sunulan hizmetlere ilişkin algılarla ilgilidir. Aşağıdaki şekil Alsaghier vd. (2009) tarafından geliştirilen e-devlete güven modeli olup, model araştırmamızda kullanacağımız model ile oldukça uyumludur.

Şekil 8: E-Devlete Güven Modeli



Kaynak: Alsaghier vd., 2009: 97.

Şekilde de görüldüğü üzere e- devlete güven üzerinde güven eğilimi, tanıma, kurumsal güven, algılanan yararlılık, kalite kullanım kolaylığı etkili olup, tüm bu etkenlerin oluşturduğu e-devlete güven, web sitesini kullanmaya devam etme niyetini doğurmaktadır. Şekle göre e-devlet hizmetlerinin kullanımı, benimsenmesi ve yaygınlaşması e-devlet hizmetlerine ve bu güveni doğuran olumlu etkenlere bağlıdır.

2.5.1. Güven Eğilimi

Bir güven ilişkisine güvenilen tarafın algılanış biçimi gibi güvenen tarafın özellikleri de etki etmekte olup, bu özelliklerden birisi de bireyin diğerlerine güvenmeye genel yatkınlığı anlamına gelen güven eğilimidir (Skarlatidou, Haklay ve Cheng, 2011: 1915). Güven eğilimi ya da güven tasarrufu, geniş bir durum çeşitliliğinde, bireyde başkalarına bel bağlamaya yatkınlık halinin görülmesi hali olup, McKnight, Choudhury ve Kacmar'ın (2002) da belirttiği gibi bu eğilim kurumsal-tabanlı güven üzerinde de etkilidir (Jones, Leonard ve Riemenschneider, 2009: 198-199).

Rotter'a (1980,1971) göre güven, istikrarlı bir kişisel özellik olup, bireyin bir başkasına itibar edip edemeyeceğini belirleyen tasarrufi bir tutumdur. Güven, risk

içeren durumlarda ve belirsizlik içeren ortamlarda başkalarına iyi niyet içerisinde davranılabileceğine ve onlardan edinilen bilgiye itibar edilebileceğine dair genelleşmiş bir beklentidir. Karakteri belirsizlik durumunda bile başkalarına güvenen bir yapıda olan birey, kendisi iyilik yaptığında karşı taraftan da bu yönde bir karşılık bulma beklentisi içerisinde (Van Dyne vd., 2000: 6).

Güven üzerinde güvenilen tarafın algılanan güvenilirlik seviyesiyle ilgili olan faktörler dışında bir takım faktörler vardır ki, bunlar güvenen tarafından belirlenir. Buna göre güvenen tarafın karakteri güven üzerinde etkilidir. Zira bazı kişiler diğerlerine göre daha fazla güvenirlir (Starnes, Truhon ve McCarthy; 2010: 5). Güvenen tarafından belirlenen faktörlerden biri de güven eğilimidir. Bu türden bir yakınlıkta alıcının sosyal güven seviyesi etkilidir. Güveni tamamen psikolojik bir tutum olarak gören çalışmalarda, her bireyin kendisinin belirli durumlarda güvenmeye yakınlığını belirleyen ve bireyin kişiliğinin diğer yönleriyle ilişkili olan kişisel bir özellikle donatılmış olduğu ileri sürülmektedir. Güven eğilimi olarak adlandırılan bu psikolojik karakter güçlendikçe, belirli bir durumdaki güvenme ihtimalinin de artması beklenir (Chopra ve Wallace, 2003: 3).

Güven eğilimi üzerinde kişilik, deneyimler ve kültür olmak üzere üç öncül etkilidir (Schoorman, Mayer ve Davis, 2007: 351). Bireyler ve organizasyonların daha önce güvendikleri kişi ya da organizasyonlar tarafından parasal kayıplar ya da hukuki süreçlerin içerisinde sürüklenip sürüklenmemiş olması, onların daha sonraki durumlardaki güven tasarruflarını etkileyecek (346), aynı zamanda edindikleri kültürel alt yapı (351) ve bu kültürel altyapının şekillendirdiği kişilik de bu tasarruf üzerinde etkili olacaktır.

Çoğu kez, karşıdakinin güvenilirliği konusunda yeteri kadar veri elde edecek kadar zaman geçmeden karar almak durumunda kalınır. Bu durumda, güvenen tarafın yalnızca geçmiş tecrübeleri değil, aynı zamanda kendi kişiliğindeki tasarrufi özellikler de devreye girecektir. Bu özellik karşıdakinin ifadeleri ve sözlerinin itibar edilebileceğine dönük beklenti halindedir ve karşımızdakini tanıma olanağının giderek düştüğü günümüz sosyal süreçlerinde bu türden bir yakınlık giderek daha da önem kazanmaktadır (Colquitt, Scott ve LePine, 2007: 911).

Güven eğilimini daha net anlayabilmek için Uslaner'in (2000) ayrımı yararlı olabilecektir. Uslaner'e göre güven farklı temeller ve amaçları bulunması bakımından, stratejik ve ahlaki güven olmak üzere iki türdür. Stratejik güven tanıdığımız kişilere duyduğumuz güvendir ve hangi bankere ya da tamirciye paramızı ve malımızı emanet edebileceğimize, kiminle bowling oynamaya gidebileceğimize karar vermemize yardımcı olur. Biz bu kişileri tanımıyorsak bile arkadaşlarımız ya da arkadaşlarımızın arkadaşları onları tanıyordur. Ahlaki güven ise ortak değerlerden, iyi olarak bilinen değer yargılarından temel alır. Bu tür güvende bireyler ortak değer yargılarının diğerleri tarafından da paylaşıldığına inanırlar. Tanınmayan kişilerle kurulan ilişkilerde ahlaki güven devreye girer. Zaten stratejik güven bireyi çok da ileri bir noktaya taşımayacak, asıl büyük getiriler tanınmayan kişilerle girilen ilişkilerden elde edilebilecektir. Bir yabancıya dönük güvenin temeli onun güvenilirliği olamayacaktır, çünkü onun ne derecede dürüst olduğu bilinemez. Ancak, ahlaki güven bu güven ilişkisini işler kılabilir. İşte bu türden bir güven sosyal ilişkiler bakımından çok gerekli ve önemlidir (Uslaner, 2000: 571-572).

Delhey ve Newton ise güven ve "iyimserlik" (*optimism*) arasındaki ilişkiden bahseder ve iyimserlik ve güvenin dünyaya bakış açısının ve dünyaya dönük tasarrufların iki ayrılmaz parçası olduğunu belirtir. İyimser bireylerde tatmin ve güven seviyesi yüksek seyrederken, kötümser (*pessimistic*) kimseler güvensiz, sinik ve katılımcılıktan uzak bireyler olarak karşımıza çıkar (Delhey ve Newton, 2003: 95). Dolayısıyla, güven eğilimi üzerinde bilgi ve tecrübeler değil karakter etkilidir. Bireyin iyi niyeti ya da iyi yöndeki beklentilere yatkınlığı güven eğilimi derecesini belirlemektedir.

2.5.2. Teknolojiye Güven

Carter ve Weerakkody' ye (2008: 475) göre, bir hizmete dönük güven üzerinde iki faktör etkilidir. Bunlardan birisi hizmeti sunana duyulan güven, bir diğeri ise o hizmetin sunulmasına aracılık eden mekanizmadır. Genelde teknoloji ve özelde internet, e-devlete duyulan güven açısından bu mekanizma kapsamında değerlendirilebilir. İnternet için, kurumsal güven yaklaşımı geçerlidir ve bu bağlamda internet gibi uzak uçlarla ilişkilerin söz konusu olduğu ve hassas

bilgilerin paylaşıldığı ortamlarda kurumsal güven öne çıkar. E-devletin benimsenmesi ise vatandaşların bu yeni teknolojinin güvenilir olduğuna inanmalarından geçer (Carter ve Weerakkody, 2008: 475-476).

Bu konuda Yıldırım'ın (2010b: 9) ve Srivastava ve Teo' nun (2005: 723) yaklaşımları da benzer şekildedir. Buna göre, e-devlete güven üzerinde etkili olan iki faktörden biri devletin kendisine ve diğeri de devletin e-devlet hizmetlerini sunuş yöntemine olan güvendir (Yıldırım, 2010b: 9; Srivastava ve Teo, 2005: 723). “Teknolojinin arzu edilen hedefe tatmin edici biçimde ulaşmak için kullanılabilmesine inanmak” olarak tanımlayabileceğimiz (Srivastava ve Teo, 2005: 723) teknolojiye güven, hizmetleri sunuş yöntemini ifade eder. E-devletin araç ve yöntemlerinin uygun ve yerinde oluşu, e-devleti kullananlarda bu araç ve yöntemlere dönük bir güveni oluşturarak, bunları kullanmaya devam niyetini besleyecektir. Zira bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumsal işbirliğine hizmet edebilmesi, devleti halkla bütünleştirebilmesi için, vatandaşlar tarafından teknolojiye güvenilmesi ve karşılıklı etkileşimin bu güven temeli üzerine bina edilmesi gerekmektedir (Yıldırım, 2010b: 9-10).

E-Avrupa 2005 eylem planında ise çevrimiçi işlemlere dönük güven oluşturmanın üç bileşen üzerinden hareket etmekle mümkün olacağı vurgulanmıştır. Bu bileşenler: (1) kullanıcıların güvenlikten emin olması noktasında, bu yönde bilgi veren semboller (2) markalaşma (3) dolaşım, sunum ve teknoloji, ki bu noktada teknolojinin ürettiği çözümler kalite ve profesyonelliği yansıtmalıdır (Tassabehji ve Elliman, 2006: 5).

Diğeryandan, güvenin bireyler ya da kurumlar açısından değerlendirilebilecek bir olgu olduğu konusunda genel bir kabul bulunmakla birlikte; teknoloji olgusu konusunda güveni hak etmek için bir çaba göstermek ya da güveni boşa çıkarmak gibi bir durum söz konusu değildir. Bu bakımdan, kimi yazarlar teknolojiye güven gibi bir kavramın güven kapsamında değerlendirilmesi hususunda bir tereddüde işaret etmektedir. Ancak, insan-bilgisayar etkileşimine ilişkin birçok çalışma, her ne kadar teknolojinin bizzat güveni garanti etme çabası bulunmasa da, esasında teknoloji noktasında makine ve insan arasındaki ilişkinin sosyal açıdan bir bağlılık arz edebileceğini ve bu bağlamda bir güven ilişkisinin

oluşabileceğini ileri sürmüştür. Bu açıdan değerlendirildiğinde, insanların teknolojinin arkasındaki güçle değil, bizzat teknolojinin kendisiyle etkileşimde bulunmaları ve insani bir takım davranışları sergileyebilen teknolojik unsurların sosyal olarak değerlendirilebilecek ilişkiler kurabilmeleri nedeniyle teknolojiye dönük güven, teknolojinin ve teknolojik unsurların kullanımını etkileyecektir (Chopra ve Wallace, 2003: 5). Dolayısıyla teknolojiye güven, bilgi ve iletişim teknolojilerinin devlet tarafından yürütülen hizmetlerde kullanılması olarak tanımlanabilen e-devlet kullanımında kilit rol oynayan unsurlardan biridir.

Nitekim Horsburgh, Goldfinch ve Gauld'a (2011) göre de teknolojik yeniliklerin kullanıldığı hizmet alanlarında, kullanıcıların kurulu bulunan sisteme güvenleri, kullanılan teknoloji ve bu teknolojinin güvenli oluşuna dönük algılardan etkilenmektedir. Özellikle sistemle paylaşılan bilgilerin güvenliği ve sistemin yürütücüsü konumunda bulunanların iyi niyeti konusundaki algılar bu türden sistemlerin kullanımına ilişkin güveni üzerinde olumlu ya da olumsuz bir etkiye sahiptir (Horsburgh, Goldfinch ve Gauld, 2011: 233).

2.5.3. Algılanan Örgütsel Güven (Devlete Güven)

Vatandaşların devlete güveni bireylerarası güvenden farklıdır. Bireylere dönük güven, karşıdaki hakkındaki bilgi ve ona ilişkin algılarla şekillenen güvenilirlikle ilişkilidir. Bir kuruma dönük güven ise o kuruma ilişkin beklentiler ile o kurumdaki bireylerin niyetleri ve yeterliliklerini de kapsayan, kurum hakkında bilinenler üzerinden şekillenir. Devletlerin yüzlerce kurumda çalışan binlerce çalışandan oluştuğu düşünülürse, bir vatandaşın devletin güvenilirliğini değerlendirmeye çalışması oldukça güçtür (Cullen ve Reilly, 2007: 2).

Güven bir kez zarar gördüğünde, onarılması güçtür ve bu onarım yavaş gerçekleşir. Dolayısıyla kurumlar ve politika belirleyiciler; erişilebilir hedefler belirlemek, sürdürülebilir uygulamalar kullanmak, politikalar şekillenirken katılımı ve politikaların meşruiyetini sağlamak, sorumlu davranışı sürdürmek gibi zorlukların üstesinden gelerek güvenin ortamını devam ettirmek durumundadırlar. Zira devlete ve kurumlara duyulan güven, hem kamu politikalarının hem de kurumların itibarına bağlıdır (Cheema, 2010: 4). Yani devlete duyulan güveni

vatandaşların devleti temsil eden güçlerin halkın normatif beklentilerini karşılayıp karşılamadığı tayin eder (Miller ve Listhaug, 1990: 358).

Ancak, çevrimiçi işlemlerde devlet rakipsiz olup, kanunlar ve düzenlemeler üzerinden bu alanı tasarımlamada etkilidirler. Devletin söz konusu alanda bu türden meşru bir güce sahip olması, vatandaşların devletin faaliyetleri üzerinde etkin olamamaları ve bağımlılık durumu bakımından vatandaşların önünde engel olarak görülebilir. Bu açıdan güven, vatandaşların çevrimiçi işlem yapmaya yönlendirilmesi için iyi bir alternatif oluşturabilecektir (Warkentin vd., 2002: 158). Ancak, belirtildiği üzere, çevrimiçi işlemlerin yürütüldüğü alandaki devlet hâkimiyeti, bu alana dönük güven için devlete de güvenmenin gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır.

Dolayısıyla, hizmeti sunan kuruma, yani devlete duyulan güven, e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde etkili olan faktörlerden biridir (Srivastava ve Teo, 2005: 723). Bunu başka bir şekilde ifade etmek gerekirse; vatandaşların sunulan hizmetten tatmin olma derecesi ve güveni, hizmeti kimin sunduğu ile de ilgilidir (Christensen ve Lægreid, 2005: 492).

Bu bakımdan, e-devlete duyulan güven açısından da hizmeti sunan kurumun itibar ve kabiliyetine ilişkin algı önemlidir. Özellikle yeni bir teknolojiye duyulan güven, onu sunan kurumun güvenilirliği ile yakından ilişkili olduğundan, vatandaşların e-devlet uygulamalarını benimsemeleri ve kullanmaları, onların kurumların e-devlet sistemlerini uygulama ve güvenliğini sağlamadaki teknik yeterliliklerine dönük inançlarına bağlıdır. E- devlet hizmet sağlayıcıların şeffaf, hassas ve itibarlı olmaları, vatandaşların e-devlet hizmetlerine itimat etmelerini ve kabullenmelerini kolaylaştıracak, bu yöndeki algılarını güçlendirecektir. Tam tersi davranışlar, yani kamu görevlilerinin ve çalışanlarının tutmadıkları sözler ve hilekâr davranışları, e-devlete duyulan güveni azaltarak, e-devlete karşı bir direnç gelişmesine neden olacaktır (Carter ve Weerakkody, 2008: 476; Bélanger ve Carter, 2008: 167).

Devlete duyulan güven, kanunlar ve yasal düzenlemelere uyumu doğurması bakımından da önem taşır. Devlete güven duyan bireyler kanunlara uygun hareket ederken, devlete ve kurumlara karşı güvensizlik ve tatminsizlik hukukun üstünlüğü

anlayışını baltalar, devletin meşruiyetinin sorgulanmasına neden olur (Tolbert ve Mossberger, 2006: 355; Christensen ve Læg Reid, 2005: 490). Diğer taraftan, bir kuruma güven, güvenen tarafın kurumun normatif düşünsel tasarımını bildiğini ve güvenilen kurum çalışanlarının bu tasarıma göre hareket etmesini sağlayan yaptırımlara itimat ettiğini göstermektedir. Bu durumda beklentiler karşılanmasa bile, mümkün olduğunca işletilen normatif tutumlar sayesinde bir kuruma dönük güvenin devamı söz konusu olabilir (Warren, 1999: 349). Yani devletin beklentileri karşılamaya dönük hissedilen çabası, bazen tek başına güveni sağlamaya yeterli olabilir.

Vatandaşların devletin sunduğu hizmetlerden tatmin olma derecesi, bir yandan onların devlete duydukları güven üzerinde etkili iken, diğer yandan bu güven onların siyasal süreçlere bağlılığına yansımaktadır. Devletin sunduğu hizmetlerin müşterisi konumunda olan vatandaşların devlete duyduğu güven, onların demokratik süreçlere katkısını da beraberinde getirecektir (Tucker, 2004: 56). E-devlet de kamu yönetiminin modernizasyonu sürecinin önemli bir parçasıdır. E-devlet, revize edilen kamu yönetimine duyulan güveni artırmakla kalmaz, aynı zamanda vatandaşların e-devlet uygulamalarının sağlayıcısı konumunda olan devlete duydukları güven, e-devlet hizmetlerinin kullanımını ve ona duyulan güveni de etkiler.

E-devlet uygulamalarına duyulan güvende devlete duyulan güven, aynı zamanda güvenin aktarılabilme özelliği açısından da önemlidir. Tanınmayan bir birey ya da kurum, tanınan bir başkasıyla özdeşleştirilerek, ona duyulan güven tanınmaya aktarılır. Bilinen bir şirketin, ilk defa karşılaşılan web sitesine duyulan güven bilinen şirket duyulan güveden kaynak alacaktır. Benzer şekilde e-devlet web sitesini ya da çevrimiçi uygulamaları tanımayan ya da henüz tanıma aşamasında olan vatandaşların da güveni, çevrimdışı devlet ve yürütülen çevrimdışı hizmetlerden aktarılacaktır (Dashti, Benbasat, Burton-Jones, 2009: 3).

2.5.4. E-Devlet Web Sitesine Güven

Couldry (2007), devletlerin vatandaşlarla iletişim kurabilmeleri için yeni medyanın kullanışlı olabileceğini ileri sürmüştür. Ancak, bu yöntemin kullanışlılığı aynı zamanda, vatandaşların yüz-yüze iletişim imkânlarında ısrar etmemelerine de

bağlıdır (Couldry, 2007: 257). Bilgisayarların aracılık ettiği iletişimde, fiziksel varlıktan yoksun olma ve dolayısıyla sosyal ve içeriksel bilgilerin paylaşılmasının giderek azalması söz konusudur. Bu durum çevrimiçi ortamlarda ve sosyal ağlarda güvenin inşa edilmesini güçleştirmektedir (Pötzsch ve Böhme, 2010: 381).

Güveni, taraflardan birinin diğer tarafı izlemeyi ya da kontrol etmeyi düşünmeksizin onun kendisi için önemli olan bir eylemi gerçekleştireceği beklentisinden hareketle ona karşı savunmasız olmaya istekliliği (Mayer, Davis ve Schoorman, 1995: 712) olarak kabul edersek, vatandaş ve e-devlet arasındaki ilişkide güvenen taraf vatandaş iken, güvenilen taraf ise e-devlet web sitesi olacaktır. Çünkü burada beklentiye karşılması beklenen taraf e-devlet web sitesi olup, vatandaşlar bu konuda e-devlet web sitesine güvenmektedir.

E-devlet açısından vatandaşların e-devlet web sitesini kullanmaya devam etmeleri çok önemlidir. E-devlet web sitesinin sunduğu hizmetlerin alternatif web siteleri üzerinden sunulmuyor olması, e-devlet web sitesine güvenmeyen vatandaşların başka bir web sitesine değil, geleneksel hizmet yöntemlerine yönelmelerine sebep olacaktır (Teo, Srivastava Ve Jiang, 2008: 101). Bu bakımdan, e-devlet web sitesine duyulan güven, e-devlet hizmetlerinin benimsenmesi ve vatandaşlar tarafından kullanılmaya devam edilmesi için hayati öneme sahiptir.

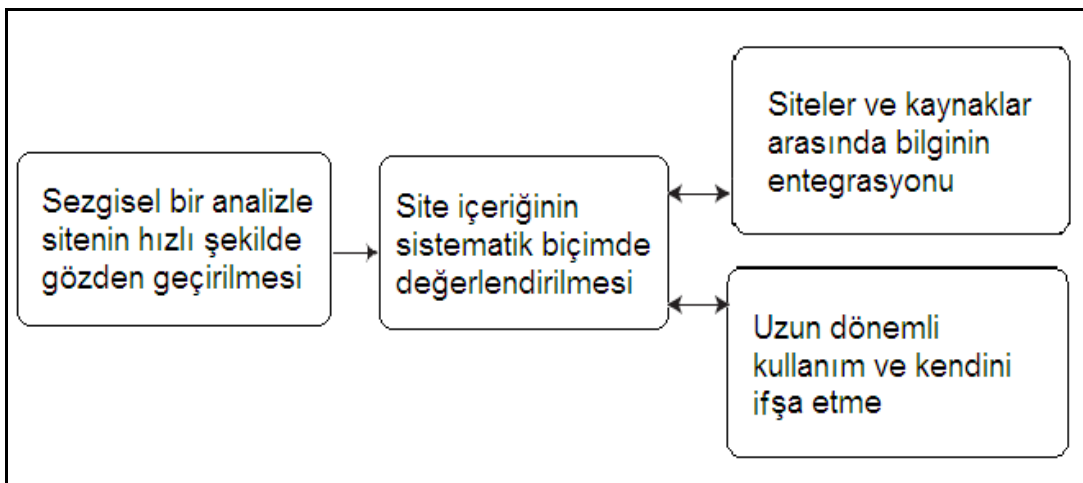
Birçok vatandaş devletle çevrimiçi etkileşime girmenin potansiyel faydalarını bilmesine rağmen, birçoğunun da e-devlet web siteleri üzerinden paylaştıkları bilginin mahremiyeti ve güvenliği konusunda endişeleri vardır (Cullen ve Reilly, 2007: 3; Warkentin vd., 2002: 158). Çevrimiçi işlemlere dönük güvenin, internet güvenliği ve mahremiyete ek olarak internetle yapılan işlemlerden edinilen deneyimden etkilendiği ortaya konulmuş, Yoon'un (2002) çalışması ise bir web sitesine duyulan güven üzerinde etkili olan faktörlerin işlem güvenliği, kişisel özellikler ve internet sitesine dönük müşteri farkındalığı olduğunu ortaya koymuştur (Schoder ve Haenlein, 2004: 49). E-devlet web sitesi açısından değerlendirildiğinde ise bilgi mahremiyeti, vatandaşların e-devlet web sitesine güvenmeye ve web sitesini kullanmaya hazır olma durumu ve vatandaşların e-devlet web sitesine ilişkin farkındalığı ön plana çıkacaktır.

Bir web sitesi, bu site üzerinden işlem yapanlara dönük yerinde ve uygun kurallara sahipse ve bu kurallar güç karşısında hakemlik yapabiliyorsa, bu web sitesine üye olanlar arasında belirli bir dereceye kadar güven tesis edilmiş demektir (Wu ve Tsang, 2008: 118). E-devlet web sitesi de, devlet ve vatandaşlar arasındaki değiş tokuş süreçlerinin yaşandığı sanal ortamın hakemi gibi görülebilir. Vatandaşlar bu süreçte e-devlet web sitesiyle kendileriyle ilgili bilgileri paylaşmakta, dahası klasik hizmet anlayışında bir kamu çalışanı tarafından yerine getirilen işlemlerin bir kısmını kendisi yapmaktadır. Bunun karşılığı ise e-devlet web sitesinden alınacak bilgi ve hizmettir.

Bir değiş tokuş sürecinde güven, karşı tarafın kapasitesi (beklenen performansı gösterme yeterliliği), iyi niyeti (beklenildiği gibi performans gösterme isteği) ve dürüstlüğüne (beklenen performansı fiilen gerçekleştirme) bağlıdır (Erickson ve Rothberg, 2010: 4). Dolayısıyla, vatandaşların e-devlet web sitesi ile etkileşimlerinde güven ortamının sağlanabilmesi için, e-devlet web sitesinin kendinden beklenen performansı gösterme yeterliliği bulunması, web sitesini hazırlayan kurum ve kurum tarafından bu amaçla görevlendirilen personelin beklentileri karşılama niyetini göstermesi ve fiili durumda e-devlet web sitesinin talep edilen bilgi ve hizmetleri sunuyor olması gereklidir.

Bir web sitesine güven aşamalı olarak gerçekleşmektedir. Aşağıdaki model web sitesine güvenin aşamalarını göstermektedir.

Şekil 9: Web Sitesine Güvenin Aşamalı Modeli



Kaynak: Whitty ve Joinson, 2009: 106.

Bu modele göre bir web sitesiyle ilk defa tanışan kullanıcılar ilk olarak o web sitesinin görünümüne ilişkin algılarına göre karar verirler. İkinci aşamada görünümü beğenilen web sitesinin içeriğine dönük inceleme söz konusudur. Üçüncü aşamada ise web sitesinden edinilen bilgiler diğer kaynaklardan edinilen bilgilerle bütünleştirilir ve web sitesini kullanma konusunda bir karar alınabilir. Bu son aşamada kullanıcılar, kendilerine ilişkin bilgileri paylaşmaya başlarlar (Whitty ve Joinson, 2009: 105-106). Bu bağlamda, e-devlet web sitesine güvenin tesis edilebilmesi için tüm aşamalarda kullanıcının talep ve beklentilerine göre hareket edilmesi önemlidir.

2.5.5. Mahremiyet Kaygısı

Uslaner (2004b), internete güven ve mahremiyet kaygısı arasındaki ilişkiyi de ele aldığı bir çalışmada, genel olarak güvenmeye yatkın olan bireylerin internet üzerinden yürüttükleri işlemlerde mahremiyetle ilgili endişelerinin düşük düzeyde olduğunu; buna karşın güvene yatkınlığı düşük olanların ise mahremiyet ve güvenlikle ilgili endişelerinin daha yüksek seyrettiğini ileri sürmüştür (Uslaner, 2004b: 231). Mahremiyet algısı üzerinde güven eğilimi etkili olmakta birlikte, mahremiyet algısı da e-devlet uygulamalarına dönük güven üzerinde etkili bir kavramdır.

Zira mahremiyetle ilgili sorunlar ve endişeler, e-devletin uygulanması konusunda kritik engellerdendir (Cullen ve Reilly, 2007: 3). Algılanan mahremiyet Goodwin (1991), tarafından müşterinin işlem yürütülen süresince ortamdaki diğer bireylerin varlığını ve sağlanan bilginin yayılımını kontrol edebilme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Yousafzai, Pallister ve Foxall, 2009: 596).

Bilgi güvenliğinin sağlanması, e-iş ve e-ticaret için olduğu kadar e-devlet uygulamaları için de önem arz etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri için bilgi güvenliğinin mümkün olan en yüksek derecede sağlanması hayati öneme sahiptir. Bilgi güvenliği ise, kişisel olarak tanımlanabilecek bilgilerin, internet ve güvensiz ağlar üzerinden iletilebilmesi ve ifşa edilmesiyle ilgili olup, bilgi toplumu için olmazsa olmaz haline gelen güven ortamının en önemli unsurlarından olan mahremiyetin anahtarıdır. Bilgi güvenliğinin sağlanarak, mahremiyet kaygısının mümkün olduğunca azaltılabilmesi için, kurulacak olan e-devlet sistemlerin bu

yöndeki gereksinimleri, henüz sistem tasarlanırken belirlenmelidir (Kalloniatis, Kavakli ve Gritzalis, 2004: 66).

Bu açıdan, e-devlet uygulamaları kamu kurumları için daha iyi hizmet imkânı sunmakla kalmayıp, vatandaşlara veri mülkiyetini ellerinde bulundurma garantisini de sağlamalıdır. Zira vatandaşlar kişisel bilgilerinin üçüncü kişilerle paylaşılmasını istemezler. Devlet mekanizmalarının ellerindeki bilginin miktarı ve bu bilgilerin hassasiyeti bakımından güvenlik önemli bir konu olup, vatandaşların verilerinin korsanlar tarafından çalınması ya da bu türden bilgilere üçüncü şahısların erişimi engellenmelidir (Vrakas vd., 2010: 299; Riquelme ve Buranasantikul, 2004: 318-319).

Aslında mahremiyet, bilgisayar ve bilgi etiğinde de üzerinde en çok durulan konulardan biridir. Mahremiyet doğrudan bilgi ve bilgiye erişimle ilgilidir ve sorun kişisel bilgi ve kişisel kimlik ilişkisi üzerinden ele alınmaz. Bilginin tüm türleri gibi kişisel bilgiye de saygı gösterilmeli, bu alanda mahremiyet sağlanmalıdır. Floridi'ye (2006) göre, insanlığın sürekli geliştiğinden hareketle, bireyin bilgi mahremiyetinin korunması aynı zamanda ona gelişme özgürlüğünü tanınması anlamına da gelir (Stahl, 2003: 101). Yani mahremiyet, gelişmenin konusunda da kilit kavramlardan biridir.

Uslaner (2004a), internet ve internet üzerinden kurulan ilişkilere güvenin kendisinin stratejik güven olarak tanımladığı güven üzerinden değil, daha çok ahlaki güven üzerinden yapılabileceğini ileri sürmektedir. İnternete güvenin iyi neticeler verdiği ve iyi niyetin kötüye kullanıldığı birçok örnek mevcuttur. Ancak, internet gibi bir teknolojik gelişmenin ilerlemesini mümkün kılan yol, stratejik güvenden çok, insanlığa güvenmekten geçmektedir (Uslaner, 2004a: 28-29). Bununla birlikte, internet tabanlı uygulamalarda bilgi kontrol edilebilir sınırlardan çok daha hızlı hareket etmektedir.

Bilginin depolanmasından, dağıtımına doğru gelişen süreçte, kişisel bilgi bireyin kontrolünden çok fazla uzağa gitmekte olup, vatandaşların mahremiyet konusundaki endişelerinin kaynağında da bu durum yatar. Zira vatandaşların kişisel bilgilerinin kontrolleri dışına çıkması yönündeki algıları, onların mahremiyet konusunda kaygılanmalarına neden olmaktadır (Cullen ve Reilly, 2007: 3;

Yousafzai, Pallister ve Foxall, 2009: 596). Dolayısıyla, e-devlet gibi internet ve web tabanlı uygulamalarda bilginin kontrolsüz aktığı yönündeki algı, mahremiyet kaygısını körükleyerek, uygulamaların benimsenmesi ve yaygınlaşmasına engel olabilecektir.

Diğer yandan, mahremiyet ve e-devlete ilişkin alanlardan biri de ulusal güvenlidir. Esasında vatandaşlar herhangi bir web sitesiyle olduğu gibi e-devlet web sitesiyle de kişisel bilgilerini paylaşırken bu bilgilerin yalnızca verildiği kurumca ve verildiği amaç için kullanılmasını bekler. Ancak bazı durumlarda kişisel mahremiyet ve ulusal güvenlik ters düşebilir. Örneğin terörist faaliyetler, organize suçlar ya da başkalarının hayatının tehlikede olduğu durumlarda veri madenciliği gibi yöntemlerle kişisel verilerin taranabilmesi konusu mahremiyet konusunun tartışmalı noktalarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Thuraisingham, 2008: 29).

2.5.6. Risk Algısı

Risk kavramı üzerinde hem belirsizlik hem de zarar görülebilirlik etkilidir. Risk kavramının güvenle ilişkisi, güvenin hem riskin kabul edilmesini hem de riskli durumdan fayda elde edilmesini ifade etmesinden ileri gelmektedir. Güven, risk halinde ortaya çıkar ve riskin göğüslenmesine ve bir ilişkide risk almanın anlam kazanmasına hizmet eder. Zira güven eğer güvenen taraf güveni kötüye kullanıldığında bu durumdan zarar göreceksen anlam kazanır, ki zaten güven de kendini zarar görebilecek bir pozisyona koymaya yatkınlık halidir (Chopra ve Wallace, 2003: 3).

Güven sosyal ilişkilerde vazgeçilmez bir yere sahip olmakla birlikte, bir miktar risk ve potansiyel şüpheyi de beraberinde getirir. Eğer güvenin yerini alabilecek işlevsel alternatifler varsa, güvene gerek duyulmayacaktır. Ancak, bireyleri bu işlevsel alternatiflerin yokluğuna götüren sosyal yaşamın karmaşıklığıdır. Günümüz modern toplumlarında sosyal ilişkiler belirli yapılar tarafından idare edilmekte, sosyal ilişkilerin nerede başlayıp nerede biteceği, bireyin kontrolü dışında bu yapılar tarafından idare edilmektedir. Bu açıdan birey çoğu kez, sosyal yaşamın hızına yetişebilmek için risk almak durumunda kalmaktadır. Bu durumu daha kabul edilebilir kılmak için ise bilişsel işlev devreye girmekte,

bireyler tecrübeleri ve zekâlarıyla güven ilişkileri kurmaktadır (Lewis ve Weigert, 1985: 968-969).

Aslında, güven denildiğinde belirli ölçülerdeki risk ve belirsizlik zorunlu bir durumdur. Zira eğer bir risk ya da belirsizlik söz konusu değilse, içinde bulunulan durum bir kesinlik arz eder ve bu durum artık “güvenmek” değil “bilmektir” (Yıldırım, 2010b: 3), çünkü bu durumda karşınızdakinin sizin güveninize ihtiyacı yoktur ve sizin de ona güvenmeniz söz konusu değildir, siz sonuçlardan eminsinizdir.

Bu açıdan, güven ve risk iç içe geçmiş durumdadır. Çünkü güven, çıkarıcı davranışa kurban gitme riskini azaltmaktadır. Bauer’in (1967) belirsizlik ve ilgilenilen neticenin ciddiyetinin toplamı olarak tanımladığı risk (Yousafzai, Pallister ve Foxall, 2009: 594), Rousseau vd.’ne (1998: 395) göre, risk almayla sonuçlanan güven için imkân oluşturur. Risk alınan durumda beklenti gerçekleşirse de, güvenin devamı desteklenmiş olur.

Mesele devlet vatandaşlar açısından ele alındığında görülmektedir ki devletler vergilendirmeden sosyal devlet harcamalarına kadar birçok konuyla ilgili olarak vatandaşların şahsi bilgilerini ellerinde bulundurmaktadırlar. Bu bilgilerin depolanması yükümlülük ya da liyakatle ilgili durumlarda meşru olup, yüksek derecede kişisel mali ya da sağlıkla ilgili verileri içerebilir. Bu durumda önem arz eden nokta bu bilgilerin uygun biçimde ve yalnızca alındıkları sebep doğrultusunda kullanılmasıdır (Cullen ve Reilly, 2007: 2). Burada risk bu kuralın ihlal edilip edilmeyeceği noktasında ortaya çıkar. Vatandaşlar devletin bu kurala uyacağına güvenerek, güven ilişkisinin en önemli unsurlarından risk alma işlevini gerçekleştirmiş olurlar.

Devletin hizmet sunma yanında bilgi elde etme ve sunma amacıyla da kullandığı bir araç olan e-devlet uygulamaları büyük bir hızla yaygınlaşmakta, her gün birçok vatandaş e-devlet uygulamalarını kullanarak devletle etkileşime girmek suretiyle güvensiz ağlar üzerinden kendi mahrem ve mali nitelik taşıyan bilgilerini paylaşmaktadır. Öyleyse, e-devlet uygulamalarının bu yaygınlaşma hızına, aynı hızla yaygınlaşan güvenlik uygulamaları eşlik etmeli, kişisel bilgiler hackerlar ya da kötü niyetli kullanıcılardan korunmalıdır (Kalloniatis, Kavakli ve Gritzalis, 2004:

70). Dolayısıyla e-devlet uygulamalarının benimsenmesi ve yaygınlaşması, kullanıcıların katlandığı bu riskin güvenle karşılanmasına bağlıdır.

Mayer, Davis ve Schoorman'a göre (1995: 711) algılanan riskin bir öncülü mü, güvenin kendisi mi yoksa güvenin bir sonucu mu olduğu konusunda bir belirsizlik mevcuttur. Zira Gefen, Rao ve Tractinsky (2003: 6-7) de, algılanan risk ve güven arasındaki ilişkinin literatürde üç değişik şekilde ortaya çıktığını ileri sürmüşlerdir. Birinci modelde algılanan risk güven ve davranış arasında bir arabulucu konumunda olup, güven davranışa doğrudan etki etmez, ancak algılanan riski azaltarak davranışın gerçekleşmesini sağlar. İkinci modelde algılanan risk güven ve davranış arasında ölçeklendirici konumundadır. Buna göre yüksek risk durumunda düşük güven, düşük risk durumunda ise yüksek güven uygun olacaktır. Üçüncü modelde ise algılanan risk ve güven bağımsız olup, davranış üzerindeki etkileri birbirlerini etkilemez. Bu çalışmada ise risk-güven ilişkisi, risk algısının e-devlete duyulan güven üzerindeki etkisi açısından ele alınacaktır.

2.5.7. Algılanan Kalite

Kramer ve Lewicki'ye (2010) göre güven ilişkisinin iyi şekilde çalışması için ilişkide zımni ya da açık bir şekilde kalite garantisi bulunmalıdır (Kramer ve Lewicki, 2010: 256). Letki'nin sivil ahlak olarak tanımladığı ve bireysel ve sosyal güven üzerinden asıl hedeflenen olgu olarak gördüğü erdem, hem bireylerarası hem de kurumlar ve devlete karşı duyulan güveni besleyen unsurlardan kalitedir. Bireylerin özellikle kurumlar ve devletin sunduğu bilgi ve hizmetler ile mevcut sistemin kalitesi, devlet ve kurumlara duyulan güven üzerinde etkilidir (Letki, 2006: 306).

Welch ve Hinnant (2003: 2), devlet ve vatandaş arasındaki bilgi asimetrisinin etkisi azaldıkça, yani devlet elindeki bilgiyi teknolojik imkânlar sayesinde paylaşarak şeffaflaştıkça, güvenin artacağını ileri sürer. Ancak bunun gerçekleşebilmesi için paylaşılan bilginin geçerli olması şarttır. Bu geçerlilik de bilginin kaliteli olması anlamını içermektedir.

Kişilerin karşı taraf hakkında sağladıkları kaliteli bilgi güveni besleyen unsurlardan birisidir. Coleman'ın (1990) da belirttiği gibi; bireyler hiç tanımıyor

olsalar bile, biri ya da bir şey hakkında kendi güven altyapılarını oluştururken arkadaşlarının ve devlet gibi kurumların onun hakkında verdiği bilgiye değer verirler (Levi, 1998: 84). Bu bakımdan bilginin güvenen taraf için önemi inkâr edilemez bir olgudur. Güvene ilişkin değiş tokuş yaklaşımında da karşıdakinin davranışları ya da samimiyeti ya da yeterliliğine dönük bilginin var olmadığı durumda güven azalacaktır (Braithwaite, 1998: 68). Zira güven karşı taraf hakkında edinilebilen bilginin geçerliliğine ve bu bilginin edinildiği bilgi toplama ve sağlama kanallarının ve ağlarının varlığına ihtiyaç duyar.

Hardin'in (1993) üç bileşenli güven yaklaşımı devlet açısından değerlendirildiğinde, bunun genelleştirilmiş değil bilişsel bir eylem olduğu görülür ve bu biliş bilgi üzerinden oluşur (Whiting, 1998: 167). Bilgiye güven bireyler arası güven modeliyle uyumludur. Genel anlamda insan yapımı bir teknolojik unsura, özelde ise onun sunduğu bilgiye dönük bu güven ilişkisinde güvenilen bir web sitesi ya da elektronik belge olabilir. Bu web sitesi ya da belgeye güvenilir çünkü bunlar muteber ve uygundur. Bu ilişkide risk, ancak edinilen bilginin kalitesinin düşük olduğu durumda ortaya çıkar ve bu kalitesiz bilgiye itibar etmek bireyleri yanlış kanaatlere ve kararlara götürür. Bilgi kalitesi için ise gerekli olan rasyonel ölçütler; kesinlik, kapsam, zamanlama ve derinliktir. Bilginin güvenilirliği bilginin kalitesi ile ölçülebilir (Chopra ve Wallace, 2003: 5-7). Bu açıdan, bireylerin e-devlet üzerinden edinilen bilgiye güvenlerini bu bilgiye dönük kalite algısı yansıtabacaktır.

E-devlet, kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde vatandaşlar ve devlet arasındaki etkileşimi ve bilgi alışverişini artırması noktasında devlet açısından şeffaflığı, hesap verebilirliği ve vatandaş odaklılığı destekliyor olsa da bu ulaşmak istenen en son nokta olarak görülmemelidir. E-Devlet uygulamalarıyla hedeflenen daha hızlı, etkin, ekonomik ve kaliteli hizmet olup, bunun için ise güçlü bir altyapı ve sistem gereklidir. (Yıldırım, 2010b: 7). Bu bakımdan söz konusu olan yalnızca e-devlet üzerinden sağlanan bilgi ve hizmetlerin varlığı değil aynı zamanda bu bilgi ve hizmetler ile bu iş için ortaya konan sistemin de kaliteli olmasıdır. Tüm mal ve hizmetler için olduğu kadar kamusal mal ve hizmetler için de kalite önemli bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bilgi sistemlerinin güvenilirliği ise bu sistemlerin doğruluğu, elverişliliği, kötüye kullanılmak üzere kodlanmamış olması, istenmeyen sonuçlara kapalı oluşu, güvenliği ve standartlarının sürekliliğine bağlıdır. Bilgi sistemleri hakkında başkalarının deneyimleri ve bu konudaki bilgi kanalları da sisteme duyulan güven üzerinde etkilidir. Bireylerin bu türden sistemlere güven duymaları için sistemi düşman olarak algılamamaları gereklidir (Chopra ve Wallace, 2003: 7).

2.5.8. Algılanan Yararlılık

Tolbert and Mossberger (2006), deneysel bulgular ışığında yerel e-devlet web sitelerinin algılanan sorumluluğunun güven üzerinde olumlu etkisi olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu bakımdan vatandaşların, e-devlet uygulamalarının vatandaşların çıkarlarına ve yararına faaliyetler yürütmek noktasında sorumlu davrandıklarına dönük tecrübeleri onların güvenini artıracaktır.

Zira vatandaşların e-devlet uygulamalarını benimsemesinde etkili olan faktörlerden biri de e-devlete ilişkin geçmiş tecrübeleridir. Geçmişte e-devlet hizmetlerini kullanan ve bu deneyimleri memnuniyetle sonuçlanan vatandaşların, devletle etkileşimlerinde e-devlet hizmetlerini tercih etmeleri için, e-devlet hizmetlerinin kullanışlı ve yararlı olduğuna ikna olmaları gerekmektedir (Mofleh ve Wanous, 2008: 4-5). Yararlılık algısı, müşterinin sistemi kullanmanın kendi iş performansını artıracığına dair inanç derecesidir. E-devlet açısından değerlendirildiğinde ise algılanan yararlılık, e-devlet hizmetlerinin etkinliğinin devlet tarafından sunulan geleneksel hizmetlere oranla arttığına dair inancın derecesi olarak tanımlanabilir (Alsaghier ve Hussain, 2012: 534).

Yeni teknolojiler üzerinden yürütülen birçok sistem gibi e-devlet hizmetlerini de Davis (1989) tarafından ortaya konulan Teknoloji Benimseme Modeli çerçevesinde ele almak mümkündür. Buna göre e-devlet hizmetlerini kullanan vatandaşların algıları bu benimseme sürecinde önemli rol oynayacaktır. E-devlet web sitesi ve uygulamalarının benimsenmesi ve kullanıma dönük tutumun sürdürülmesinde algılanan yararlılık ve algılanan kullanışlılık önemli yer tutmaktadır. Algılanan yararlılık kullanıcıların kullandıkları sistemin onların çıkarlarına ne derecede hizmet ettiğine dönük inançlarının derecesini, algılanan

kullanışlılık ise kullanıcıların sistemi kullanmanın kolaylığına dönük inançlarının derecesini ifade etmektedir (Warkentin vd., 2002: 161).

E-devletin algılanan yararlılığının yüksek olması, kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşlarla arasındaki ilişkiye yatırım yaptığına dönük algıların arttığını göstermesi yönünden, e-devlete duyulan güveni de artıracaktır. Zira vatandaşlar e-devlet web sitesi üzerinden yürütülen hizmetlerin geleneksel hizmetlere göre daha etkili, hızlı ve kullanışlı olduğu yönünde bir algıya sahip olduklarında; onların e-devlet hizmetlerine dönük güvenleri de artacaktır (Alsaghier ve Hussain, 2012: 535).

2.5.9. Tatmin

Taraflardan birinin ilişkilerindeki beklentilerini karşılayabilmesi sayesinde ilişkideki diğer tarafın nazarında tercih edilirliliğini ifade eden tatmin, çıktılarının girdileri karşılması halinde ortaya çıkar. Tatmin aynı zamanda taraflardan birinin aradaki ilişkinin devamına dönük davranışlarının olumlu yönde olduğuna dair inancın varlığında ortaya çıkacaktır (Paine, 2003: 6).

Güven bir değiş tokuş süreci olarak görülürse, güven ilişkisi için anahtar kavram da karşılıklı motivasyonel bağımlılık olarak karşımıza çıkar. Bu karşılıklı bağımlılık ise tarafların işbirliği içerisinde olmalarının gelecekte elde edilecek faydalar sayesinde bireysel çıkarların tatminiyle sonuçlanacağı beklentisinden ibarettir (Braithwaite, 1998: 52). Dolayısıyla bu durumu güveni besleyen unsurlardan birinin de deneyimler olduğu görüşüyle birleştirirsek güven, tatmine ilişkin deneyimlerin de bir ürünü olarak karşımıza çıkar.

Güven kurumsal bakış açısıyla ele alındığında ise; kurumsal güvenin, tatmin edici biçimde faaliyet gösteren kurumlardan beklenen fayda olarak açıklayabiliriz. Kurumlara duyulan güven rasyonel temelli olup, vatandaşların kurumsal performans değerlendirmelerine dayanır. Performansı iyi olan kurumlara güvenilirken, kötü performans sergileyen ve tatmin etmeyen kurumlara güven söz konusu olmayacaktır (Mishler ve Rose, 2001: 31). E-devlet uygulamaları açısından bir değerlendirme yapmak gerekirse, e-devlet uygulamalarının vatandaşları tatmin ettiği ölçüde güveni hak edeceğini söylemek yanlış olmaz.

Delhey ve Newton (2003) çalışmalarında sosyal güven ve tatmin arasında güçlü bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir (94, 96, 101 vd.). Dolayısıyla, yaşadıkları hayattan, aldıkları hizmetlerden tatmin olan bireyler hem aldıkları hizmetlere, hem bu hizmetlerin sunulduğu sistemlere hem de hizmetleri sunan kurumlara daha fazla güveneceklerdir.

Tatminin, vatandaşların devlete ve sunduğu hizmetlere güveni üzerinde oynadığı önemli rollerden birinin kaynağı da vatandaşların bir müşteri olarak artan önemidir. Vatandaşların devletle ilişkilerinde kişisel ilgi, bir bakıma onların devletle doğrudan bağlantılar kurmasını da etkiler (Christensen ve Læg Reid, 2005: 492). E-devlet uygulamalarının benimsenmesi ve yaygınlaşması da vatandaşlar ve devletin bürokrasiden uzak doğrudan ilişkiler kurmasının bir yolu olması bakımından, oluşan bu tatmin ve güven ya da tam tersi durumdan, olumlu ya da olumsuz mutlaka etkilenecektir.

Welch ve Hinnant'ın (2003: 5) çalışmaları da göstermiştir ki vatandaşların e-devlet üzerinden işlemlerinin onları tatmin etme derecesi arttıkça devlete ve sisteme güvenleri de o derecede artmaktadır. Yani vatandaşların devlete ve e-devlete güvenleri onların verilen hizmetlerden tatmin olmalarına bağlıdır.

2.5.10. Devam Niyeti

E-devlet geleneksel yönetim modeline önemli bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. E-devlet uygulamalarının devletler tarafından benimsenmesi ve mümkün olan alanlarda geleneksel hizmet sunum modellerinin yerini alması e-devlete olan ilginin artmasına neden olmuştur. Diğer yandan, devletlerin e-devlet uygulamalarına olan yoğun ilgisine rağmen, e-devlet vatandaşlar tarafından aynı oranda benimsenmemiştir (Warkentin vd., 2002: 158). Bu durum, devletlerin vatandaşları e-devlet uygulamalarını kullanmaya teşvik etme ya da e-devlet kullanımını artırma yönünde bir takım faaliyetlere zorlamaktadır. Ne kadar kullanışlı ve faydalı bir sistem olursa olsun e-devlet uygulamaları vatandaşların onları kullandığı ölçüde işlev kazanacaktır.

Devletler, e-devlet uygulamalarından elde edilecek faydalarının hesabıyla e-devlet alanına yatırım yapmaktadırlar. Ancak, e-devlet uygulamalarına ilginin

artmasıyla birlikte, devletlerin vatandaşların bu modeli benimsemesini ve bu hizmetlerin kullanımını nasıl artıracakları sorusu da gündeme gelmesine neden olmuştur. Maliyetleri düşürebilmek ve geleneksel modele göre hizmetleri geliştirebilmek için önemli bir alternatif haline gelen e-devlet uygulamalarının benimsenmesi konusunda vatandaşların güveni, önemli bir katalizör konumundadır (Warkentin vd., 2002: 157). Bu bakımdan e-devlet uygulamalarına duyulan güvenin, e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti üzerinde etki bir unsur olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Kullanma niyeti, bireyin belirlenen davranışı gerçekleştirmeye dönük isteğinin ne derecede güçlü olduğunu ifade etmektedir (Sahu ve Gupta, 2009: 209). Buna göre e-devleti kullanmaya devam niyeti ise, beklenen davranış olan vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanma yönündeki isteğinin ne derecede güçlü olduğudur. E-devletin benimsenmesi ve e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyetinin belirlenmesine dönük birçok çalışma mevcuttur.

E-devletin benimsenmesine ilişkin bu çalışmalardan büyük çoğunluğu, Fishbein ve Ajzen (1975) tarafından geliştirilen ve bir şeye ilişkin bilgiler ve inançların ona karşı belirlenen tutumu, bu tutumun da davranışı belirlediğini savunan akla dayalı davranış teorisiyle eşleştirilebilir. Bu açıdan ele alındığında; olumsuz sonuçların ve e-devlet işlemlerinin karmaşıklığının düşük olduğuna dönük algıların, e-devlet uygulamalarına dönük güveni ve dolayısıyla da e-devlet uygulamalarını kullanma niyetini olumlu yönde etkilemesi beklenecektir (Dashti, Benbasat, ve Burton-Jones, 2009: 5).

Nitekim e-devlet ve çevrimiçi ortamlarda yürütülen işlemlere ilişkin araştırmalar, sunulan hizmetlere duyulan güvenin, bu hizmetleri kullanma isteği üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. E-devlet açısından değerlendirildiğinde; e-devlet hizmetlerine güvenen vatandaşların, e-devlet hizmetlerini kullanmaya ve e-devlet uygulamaları üzerinden bilgi paylaşmaya ilişkin istekleri de yüksek olacaktır (Alsaghier, ve Hussain, 2012: 535-536).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-DEVLET GÜVEN İLİŞKİSİNE YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmamızın bu bölümünde e-devlet uygulamaları açısından güvenin önemi vurgulanacak, çalışmamızın amaç ve önemine değinilecektir. Ayrıca araştırmamızda kullanılan yöntemlere yer verilerek, araştırmamızın örnekleme, alan çalışmamızın analizinde kullanılan istatistikî yöntemler ve bu istatistikî yöntemlerle elde edilen bulgular ortaya konacak, değerlendirilecektir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Daha önce de belirtildiği gibi e-devlet çağın siyasi, ekonomik, sosyal ve yönetsel gerekliliklerine uygun olarak, devletin idari fonksiyonunu yerine getirmesini kolaylaştırmak amacıyla, bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle interneti ve web tabanlı uygulamaların 7/24 bilgi ve hizmet sunumunda kullanması olarak tanımlanabilir.

E-devlet mevcut idari eylem faaliyetleri geliştirebileceğinden; hem geleceğin devletine ilişkin bir vizyon, hem de bugünümüzün bir realitesi olarak görülmelidir. E-devlet yalnızca bir idari modernizasyon değil, kamu yönetişiminin yeni yollarının önünü açan güçlü bir elektronik dönüşüm süreci olup idari alanın tümüyle ilgili ve siyasi süreçlerle de bağlantılıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri kamusal faaliyetlerde etkililik, kalite ve etkinliği ve aynı zamanda meşruluğu sağlar (Traunmüller ve Wimmer, 2003: 4).

E-devlet birçok ülkede uygulanmasına karşın, çoğu ülkede -özellikle de gelişmekte olan ülkelerde- beklenen ilgiyi görmemiş, umulan olumlu çıktı seviyesine ulaşamamıştır. Elbette ki e-devlet uygulamalarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını, vatandaşların sürekli kullanımı gibi bir sonuç doğurmasını gerektirmez. Ancak, e-devlet web sitelerini vatandaşların kullanımına sunan kamu hizmeti sağlayıcılarının da böyle bir sorunun üstesinden gelmesi şarttır (Teo, Srivastava Ve Jiang, 2008: 100).

BTleri ancak onlara güvenildiğinde etkin olarak kullanılabilir. Bir politikanın benimsenmesinde devlet, vatandaşların onunla ilgili kararı alan ve onu uygulayan devletin sorumluluğu ve sunulan hizmetin kalitesi noktasındaki yükselen

beklentileri gibi bir engelle yüz yüze gelecektir. Dolayısıyla iyi bir e-devlet uygulama ve yaygınlaştırma stratejisi belirlerken vatandaşların karakteristik özellikleri derinlemesine anlaşılmalı olmalıdır (Colesca, 2009a: 8).

Dolayısıyla, çevrimiçi olarak yürütülen işlemlerin özellikle de e-devletin yaygınlaşması ve kabul görmesinin önündeki engellerden biri de kurumlar arasındaki ve kurumlarla vatandaşlar arasındaki ilişkilerde ortaya çıkan güven eksikliği olup, artan işlem alanları bu açığı daha da derinleştirmektedir. E-devlet üzerinden işlem yapan vatandaşlar bazı özel ve gizli bilgilerini sistemle paylaşmakta olup, bu bilgilerin çeşitli yazılımlar üzerinden başkalarının eline geçeceğinden endişe etmektedirler. Sonuçta bu durum, elektronik işlemlere dönük politikaların belirlenmesi esnasında önceliğin rekabetin desteklenmesine mi yoksa veri güvenliğine mi verileceği gibi konularda içinden çıkılması güç ikilemlere düşülmesine yol açmaktadır (Tataroğlu ve Coşkun: 2005: 173). Görülmektedir ki e-devlet uygulamalarının yaygınlığı ve etkinliği güven sorunu yüzünden engellenmektedir.

Bu çalışmanın amacı da e-devlet uygulamalarına dönük güveni ölçmeye çalışmak, mevcut güven seviyesi üzerinde etkili olan etkenleri belirleyerek, güven seviyesi ve söz konusu faktörlerin e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaktır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklem

Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Deneklere uygulanan ölçeğin belirlenmesinde Gilbert, Balestrini ve Littleboy (2004), Welch, Hinnant ve Moon (2004), Carter ve Bélanger (2005), Srivastava ve Teo (2005), Tolbert ve Mossberger (2006), Cullen ve Reilly (2007), Bélanger ve Carter (2008), Carter ve Weerakkody (2008), Teo, Srivastava ve Jiang (2008) ile Colesca (2009a, 2009b), Alsaghier vd. (2009), Yousufzai, Pallister ve Foxall (2012), Alsaghier ve Hussain'in (2012) çalışmalarından yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan anket soruları bir ön değerlendirmeye tabi tutularak, anket formuna son şekli verilmiştir.

Çalışmanın örnekleme Konya ilinde yaşayan ve daha önce en az bir kez e-devlet uygulamalarını kullanmış olan vatandaşlar oluşturmaktadır. Denekler, evreni

oluşturan her birimin örneklem içerisinde yer alma olasılığının eşit olduğu basit tesadüfi örneklem (Ural ve Kılıç, 2005: 32) yöntemiyle belirlenmiş, anketlerin dağıtımında Konya ilinde ikamet eden lisans öğrencilerinden yararlanılmıştır. 1500 adet anket formu 2- Nisan 2012 – 27 Nisan 2012 tarihleri arasında dağıtılarak geri dönen 1423 adet anket formundan usulüne uygun olarak doldurulan 1387 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

E-devlet uygulamalarına ve çevrimiçi sanal ortamlarda yürütülen iş ve işlemlere dönük güvenin, bu güven üzerinde etkili olan faktörlerin, e-devlet ve çevrimiçi hizmetlere duyulan güvenin uygulama ve hizmetleri kullanma niyeti üzerindeki etkisinin saptanması amacıyla bir çok teorik ve ampirik çalışma yapılmıştır. Hem araştırmamızın amaçları ve metodolojisi belirlenirken bu teorik ve ampirik çalışmalardan yararlanılmış, hem de geçmiş araştırmaların bulgularıyla araştırmamızın bulguları karşılaştırılmaya çalışılmıştır.

Bu kapsamdaki teorik çalışmalardan Tan ve Thoen'in (2000), teorik incelemeleri neticesinde ulaşılan sonuç, elektronik ticaret uygulamalarına dönük güven modelinin "genel güven modeli" çerçevesinde oluşturulabileceği yönünde olmuştur. Bu modele göre e-ticaret uygulamalarına güven, karşı tarafa güven (öznel tutumlar: sosyal sinyaller ve nesnel tutumlar: iyi titreşimler, kişisel tecrübe ve toplumsallık) ve denetime güven (öznel tutumlar: denetimin kalitesine ilişkin algı ve nesnel tutumlar: denetim mekanizmasının iyi anlaşılması ve toplumsallık) üzerinden şekillenir.

Warkentin vd. (2002) ise e-devlet uygulamalarına dönük güven konusundaki çalışmalarında, e-devlet uygulamalarına dönük güveni daha çok ekonomi temelli bir yaklaşımla ele almışlardır. Araştırmacıların çalışmadaki iddiaları mevcut çalışmamız açısından ele alındığında şu iddialar öne çıkmaktadır. Vatandaşların e-devlet uygulamalarıyla ilgilenmeleri için e-devlet uygulamalarına güvenmeleri, e-devlet uygulamalarına güvenmeleri için ise kurumsal çerçeveye ve devlete güvenerek, güvenmeye yatkın ve olumlu tecrübeye sahip olmaları gerekmektedir. Ayrıca algılanan risk, e-devlet uygulamalarını kullanma niyetini olumsuz etkilemekte, e-devlet uygulamalarına yüksek güven ise risk algısını düşürmektedir. Çalışmada ileri sürülen bir diğer iddia da e-devlet uygulamalarına ilişkin

davranışsal denetim algısının e-devlet uygulamalarını kullanma niyetini, e-devlet uygulamalarına duyulan güvenin ise uygulamalara ilişkin denetim algısını olumlu yönde etkilediğidir. Diğer yandan, algılanan yararlılık ve kullanım kolaylığı, e-devlet uygulamalarını kullanma niyetini, düşük belirsizlik ise uygulamalara dönük güven üzerinden uygulamaları kullanma niyetini olumlu yönde etkilemektedir.

Chopra Wallace (2003) da çalışmalarında elektronik ortamlara dönük güven üzerinde etkili olan faktörleri şöyle sıralamıştır:

Nitelikler: Bireysel, kişilerarası, ilişkisel, sosyal;

Öğeler: Güvenilen, itimat, isteklilik;

Ön koşullar: Bağımlılık, risk;

Boyutlar: Bilişsel, duygusal;

Güvenilirlik: Yeterlilik, olumlu amaçlar, etik, öngörülebilirlik;

Etkiler: Yatkinlık, durum, sosyal güven;

Süreçler: Öngörü, tutum, bağlantı, saygınlık, tanımlama.

Uslaner (2004a) çevrimiçi ortamlara duyulan güvene ilişkin bir çalışmada internet gibi bir ortama ilişkin bireysel değerlendirmelerde, güvenin stratejik boyutunun değil, daha çok ahlaki boyutunun etkili olduğunu, internetin kimileri tarafından önemli bir fırsat olarak görüldüğü halde diğerleri için bir tehdit olarak algılanmasının ardında ahlaki güvenin yattığını ileri sürmüştür. Uslaner (2004b) ayrıca 2000 yılı Pew Güven ve Mahremiyet Anketi verileri ışığında yaptığı değerlendirmede de; Amerikan vatandaşlarının internete düşük oranda güvendiklerini ve bu güvensizlikte etkili olan faktörlerden birinin de %30'un üzerinde bir oranla sanal ortamlarda farklı isimlerle bulunan kendileri olduğunu belirtmiştir.

Srivastava ve Teo (2005), e-devlet uygulamalarının kabullenilmesi ve benimsenmesinde güvenin önemli bir rol oynadığını, bu güveni sağlamanın yolunun ise devlete ve teknolojiye duyulan güveni sağlamaktan geçtiğini belirtmiştir. Srivastava ve Teo'ya (2005) göre vatandaşların e-devlet uygulamalarına güvenmeleri için kurumsal güvenin sağlanması, vatandaşlardan geri bildirimler

alınması ve idarecilerin e-devlet uygulamalarını benimseyip desteklemesi gerekmektedir.

Tassabehji ve Elliman'ın çalışmalarında (2006), ise e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde etkili olan faktörlerin:

Etkileşim öncesi faktörler: Vatandaşların davranışsal özellikleri, kurumsal özellikler, teknoloji

Etkileşimsel faktörler: Ürün ve hizmet özellikleri, hizmetlerin etkileşimsel sunum ve icrasındaki kalite, bilgi içeriğinin özellikleri olduğu belirtilmiştir.

Bissola ve Carignani (2007) ise e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde demografik özellikler, beklentiler ve kurumsal baskı gibi öncüller ile güven eğilimi, analiz tabanlı güven, siyasal güven ve kurumsal güvenin etkili olduğunu ve bu etkenler çerçevesinde oluşan güvenin davranışsal niyeti şekillendirerek, bireyi e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme ya da devam etmeme tercihine götürdüğünü ileri sürmüşlerdir.

Yine bu bağlamda bir çok ampirik çalışma da incelenmiştir. Örneğin Welch ve Hinnant'ın (2003) çalışmaları, daha uzun süredir internet kullananların ve devletin e-devlet konusundaki çabalarını uygun ve yeterli görenlerin e-devlet web sitelerinden edinilen bilgiye daha fazla güvendiklerini göstermiştir. Ayrıca e-devlet uygulamaları üzerinden devletle etkileşimlerinden tatmin düzeyi yüksek olan ve e-devlet uygulamalarından edindikleri bilginin muteber olduğuna inanan kullanıcıların e-devlet uygulamalarına güven düzeyinin daha yüksek olduğu da çalışmanın bulguları arasındadır.

Schoder ve Haenlein (2004) ise çevrimiçi alışveriş uygulamalarına dönük güven üzerinde etkili olan güven türlerini araştırdıkları çalışmalarında, çevrimiçi satıcılar için kurumsal tabanlı güvenin hem ilişkisel güvenden hem de hesaplanabilir güvenden daha önemli olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Gilbert, Balestrini ve Littleboy (2004) da e-devlet uygulamalarının benimsenmesi üzerinde etkili olan faktörlerin zamandan tasarruf, maliyetin uygunluğu, görsel çekicilik, deneyim, finansal güvenlik, bilgi kalitesi, düşük stres ve güven olduğunu ampirik bulgularla göstermiş; bu faktörler içerisinde zamandan tasarruf, finansal güvenlik,

güven, bilgi kalitesi, maliyetin uygunluğunun kullanma niyeti üzerinde diğerlerine oranla daha fazla etkili olduğunu bulmuştur.

Chen ve Saeedi (2006), sanal ortamda yürüttükleri anket çalışmasının bulguları doğrultusunda oluşturdukları modelde bireysel, kurumsal ve kültürel faktörlerin yanı sıra, sanal satıcıların ve sanal ortamın özelliklerinin de e-ticarete duyulan güven üzerinde etkili olduğunu göstermişlerdir. Cullen ve Reilly (2007) ise Yeni Zelanda örneğinden elde ettikleri ampirik bulgular üzerinden bir değerlendirme yaparak, vatandaşların genel olarak e-devlet uygulamalarına güvenmediklerini, e-devlet uygulamalarına dönük mahremiyet kaygılarının yüksek seviyede seyrettiğini belirtmişlerdir.

Mofleh ve Wanous'un (2008) ampirik çalışmalarından elde ettiği bulgular, e-devlet uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde e-devlet uygulamalarına duyulan güven, devlete duyulan güven ve uygulamaların kullanıcıların bireysel özelliklerine uygunluğunun etkili olduğunu; diğer yandan geçmiş deneyimler ve farkındalığın ise etkili olmadığını göstermiştir. Teo, Srivastava ve Jiang'ın (2008), Singapur e-devlet web sitesi kullanıcılarına uyguladıkları anketten elde ettikleri bulgular ise; devlete güven ve e-devlet web sitesine duyulan güven arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu ancak teknolojiye güven ve e-devlet web sitesine güven arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermiştir. Ayrıca bulgular; e-devlet uygulamalarına duyulan güven, sistem kalitesi ve hizmet kalitesinin tatmin üzerinde; e-devlet uygulamalarına duyulan güven, bilgi kalitesi ve tatminin ise e-devlet uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde etkili olduğu yönündedir.

Carter ve Weerakoddy'nin (2008) Birleşik Krallık'ta yaptığı alan çalışması, e-devlet uygulamalarına duyulan güvenin e-devlet uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde etkili olduğunu yönünde bir sonuca işaret etmektedir. Ayrıca, Bélagner ve Carter'ın (2008) ABD vatandaşları üzerinde uyguladıkları anket çalışmasının bulguları; güven eğiliminin internete duyulan güven ve devlete duyulan güven üzerinde; devlete duyulan güvenin risk algısı üzerinde; internete duyulan güven ve devlete duyulan güvenin ise kullanma niyeti üzerinde etkili olduğunu göstermiş olup, Jones, Leonard ve Riemenschneider'in (2009) ABD'de yaptıkları çalışmanın bulguları ise web uygulamalarına duyulan güven üzerinde güven eğilimi ve

deneyimin pozitif yönde etkili olduğuna; kişisel tutumlar, web korkusu, yenilikçilik ve yetenek ile web uygulamalarına duyulan güven arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmadığına işaret etmektedir.

Dashti, Bensabat ve Burton-Jones (2009), mütakabiliyet ilkesi çerçevesinde, devlete ve e-devlete duyulan güven ile devlet ve e-devletin vatandaşlara duyduğu güven arasında bir ilişki bulunduğu ve e-devlete duyulan güven ve e-devletin vatandaşlara duyduğu güvenin kullanma niyetini etkilediği varsayımından hareketle bir anket çalışması yapmışlardır. Anket çalışmasının bulguları; devletin vatandaşlara duyduğu güvenin devlete ve e-devlete duyulan güven üzerinde; devlete duyulan güvenin e-devlete duyulan güven üzerinde; e-devlete duyulan güvenin ise e-devlet uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

Diğer yandan, Colesca (2009a, 2009b), Romanya'da 793 katılımcının anket formları üzerinden yaptığı ampirik araştırmanın bulgularını değerlendirerek e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde yaş ve mahremiyet algısının negatif; deneyim, güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, algılanan kalite ve algılanan yararlılığın pozitif etkisi bulunduğu; cinsiyet, eğitim ve gelir değişkenleri ile e-devlet uygulamalarına duyulan güven arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Rokhman (2011) ise Endonezya'da 751 internet kullanıcılarına uyguladığı anketin bulguları doğrultusunda yaptığı değerlendirmede, e-devlet uygulamalarını kullanmanın görece faydası ve kullanıcıların değerleriyle uyumluluğunun e-devlet uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde olumlu yönde etkili olduğunu belirtmiştir.

Yousufzai, Pallister ve Foxall (2012) da internet bankacılığına duyulan güveni ve internet bankacılığını kullanma niyetini inceledikleri çalışmalarında internet bankacılığına duyulan güven üzerinde algılanan güvenlik, mahremiyet ve güvenilirlik derecesinin pozitif etkisi olduğunu; algılanan güvenin devam niyeti üzerinde pozitif, risk algısı üzerinde negatif etkisi bulunduğunu; algılanan riskin devam niyeti üzerinde negatif, algılanan güvenilirliğin ise güvenlik ve mahremiyete dönük algılar üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu ampirik bulgularla göstermişlerdir.

Alsaghier ve Hussain (2012) ise e-devlet uygulamalarına dönük güven üzerinde güven eğilimi, aşinalık, kurumsal tabanlı güven, web sitesine, kullanım kolaylığına ve yararlılığa dönük algıların etkili olduğu ve e-devlet uygulamalarına duyulan güvenin e-devlet uygulamalarını kullanma niyeti üzerinde etkili olduğu yönündeki teorik çerçeveden hareketle, e-devlet kullanıcılarıyla yüz yüze görüşmeler yapmışlardır. Araştırmacıların elde ettiği bulgular genel olarak, e-devlet uygulamalarına dönük güven ve e-devlet uygulamalarını kullanma niyetine ilişkin teorik iddiaları destekler niteliktedir.

Konuya ilişkin, bir kısmının iddia ve bulguları yukarıda paylaşılan birçok teorik ve deneysel çalışmanın ışında çalışmamızın genel çerçevesi belirlenmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda olmak üzere, ankette deneklerin demografik özelliklerinin yanı sıra, güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, mahremiyet kaygısı, risk algısı, algılanan kalite, algılanan yararlılık, e-devlet web sitesine güven, e-devlete güven, tatmin ve e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyetini tespit etmeye yönelik kapalı uçlu sorular kullanılmıştır. Uygulanan alan çalışması ile aşağıdaki sorulara cevap bulunmaya çalışılmıştır:

- Demografik özellikler ile e-devlete duyulan güven arasında bir ilişki bulunup bulunmadığı ve e-devlete duyulan güven ve bu güveni etkileyen unsurlar açısından demografik değişken grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunup bulunmadığı,
- Güven eğiliminin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- Teknolojiye dönük güvenin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- Devlete duyulan güvenin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- Mahremiyet kaygısının e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- Algılanan riskin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- Algılanan e-devlet kalitesinin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- E-devletin algılanan yararlılığının e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,

- E-devlet web sitesine güvenin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- E-devlete uygulamalarının tatmin derecesinin e-devlete duyulan güveni etkileyip etkilemediği,
- E-devlete duyulan güvenin, E-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyeti üzerinde etkili olup olmadığı.

Alan araştırması için hazırlanan anketlerin güvenilirliğini ölçmek ve ankette yer alan soruların anlaşılabilirliğini belirlemek amacıyla anket, 25 denek üzerinde sınanmış, edinilen geribildirim doğrultusunda anket soruları gözden geçirilerek anket formuna son şekli verilmiştir.

Anket formunda yer alan sorulardan demografik değişkenlere ilişkin olanlar dışında kalan soruların tamamı 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Ölçekte sorulara verilen “1” yanıtı “Kesinlikle katılmıyorum”, “2” yanıtı “Katılmıyorum”, “3” yanıtı “Kısmen katılıyorum” ve “4” yanıtı “Katılıyorum” ifadesine karşılık gelirken; “5” yanıtı ise “Kesinlikle katılıyorum” ifadesini karşılamaktadır.

Alan çalışması neticesinde elde edilen verilerin güvenilirliği Cronbach alpha testi ile ölçülmüştür. Kullanılan ölçeğin Cronbach alpha değeri 0,70’ in üzerinde bir değere isabet ettiğinde ölçek güvenilir kabul edilmekte, yüksek alpha değeri ölçekte kullanılan ifadelerin uyum içerisinde olduğunu ve aynı yapıyı ölçmede kullanıldığını göstermektedir (Gaur ve Gaur, 2009: 134). Aşağıda araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizine ilişkin tablo verilmiştir.

Tablo 5: Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Standart Öğelerin Oluşturduğu Cronbach's Alpha Değeri	Öge Sayısı
,940	,946	68

Tablo 5’de görüldüğü üzere ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,940$ olarak bulunmuştur. Buna göre araştırmada kullanılan ölçeğin kendi içinde tutarlı ve aynı olgunun tespitine dönük ifadelerden oluştuğunu söyleyebiliriz. Bulunan α değerinin 1,00’a yakın olması nedeniyle, anket sonuçlarının güvenilir olduğu kabul edilmiş, elde edilen veriler değerlendirmeye alınmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan İstatistikî Yöntemler

Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences) 16,0 programından yararlanılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığını ve güvenilirliğini ölçmek için genellikle Cronbach alpha analizi kullanılmaktadır (Gaur ve Gaur, 2009: 134). Bu amaç doğrultusunda anket verilerine SPSS programı üzerinden Cronbach alpha güvenilirlik analizi uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan bir diğer istatistikî yöntem de frekans ve yüzde dağılımlarıdır. Frekans dağılımı analizini basitçe “bir olayın kaç kez gözlemlendiğinin tespiti” olarak tanımlamak mümkündür. Yüzde dağılımı üzerinden ise frekans dağılımı ölçülen her bir vak’anın oranı yani “görece frekansı” tespit edilmektedir (Bryman ve Cramer, 2005: 86). Araştırmada frekans ve yüzde dağılımı analizleri demografik verilerin dağılımını ölçmek amacıyla kullanılmıştır.

Araştırmada ayrıca vatandaşların e-devlet uygulamalarına dönük güvenleri, e-devlete duydukları güven üzerinde etkili olan faktörlere ilişkin görüş ve algıları ile e-devlet uygulamalarından tatmin seviyeleri ve e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyetlerine ilişkin genel eğilimleri belirlemek amacıyla betimleyici istatistiklerden yararlanılmıştır. Betimleyici istatistikler anket sorularına verilen cevapların ortalamaları ve standart sapmaları üzerinden değerlendirilmiştir.

Vatandaşların e-devlet uygulamalarına dönük güveni üzerinde etkili olan faktörler ile bu faktörlerin e-devlet uygulamalarına dönük güven üzerindeki ve e-devlete dönük güven seviyesinin e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti üzerindeki ve etkinisinin yönü ve seviyesinin tespit edilmesi de yapılan alan araştırmasının amaçları arasında yer almaktadır. Bu amaçla iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi ölçme imkânını veren Pearson korelasyonu (Elliott, ve Woodward, 2007: 78) kullanılmıştır.

ANOVA testi bağımlı değişkenlerin bağımsız değişken bileşenleri üzerindeki dağılım oranını ölçmekte kullanılmaktadır (Cronk, 2008: 65). One way ANOVA testi ise deneklerin her birinin bağımsız değişken gruplarından yalnızca birine dahil olduğu durumda bağımlı değişkene ilişkin verilerin ortalamaları üzerinden bir dağılımsal tablo oluşturmaya yaramaktadır (Levine vd., 2003: 20). Araştırmamızda da one way ANOVA testi ile demografik bağımsız değişken gruplarının bağımlı

değişkenlerimiz olan anket sorularına verilen cevaplar açısından anlamlı farklılıklar gösterip göstermediği sınıanacaktır.

3.4. Araştırmada Elde Edilen Bulgular ve Değerlendirme

Araştırmada katılımcıların cevapladığı anketlerden elde edilen demografik veriler frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 6: Yaş Gruplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
18 ve altı	136	9,8	9,8
19-25 arası	430	31,0	40,8
26-36 arası	274	19,8	60,6
37-47 arası	246	17,7	78,3
48-59 arası	189	13,6	91,9
60 ve üstü	112	8,1	100,0
TOPLAM	1387	100,0	

Tablo 6 katılımcıların yaş gruplarına göre frekans ve yüzde dağılımlarını göstermektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere 18 yaş ve altındakiler, 19-25 yaş aralığındakiler, 26-36 yaş aralığındakiler, 37-47 yaş aralığındakiler, 48-59 yaş aralığındakiler ve 60 yaş ve üstündekiler sırasıyla 136, 430, 274, 246, 189 ve 112 kişi ve yüzde 9,8; 31; 19,8; 17,7; 13,6 ve 8,1'lik oranlarla temsil edilmektedir. Buna göre ankete katılanlar arasında en kalabalık grup % 31'lik bir oran ve 430 kişi ile 19-25 yaş aralığındaki gruptur. Katılımcılar arasında sayıca en düşük olan grup ise % 8,1'lik bir oran 112 kişi ile 60 ve üstü yaşındakilerin oluşturduğu gruptur.

Tablo 7: Cinsiyet Gruplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bayan	695	50,1	50,1
Erkek	692	49,9	100,0
TOPLAM	1387	100,0	

Tablo 7 katılımcıların cinsiyetlerine göre frekans ve yüzde dağılımlarını göstermektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere bayanlar ve erkekler sırasıyla 695

ve 692 kişi ve yüzde 50,1 ve 49,9'luk oranlarla temsil edilmekte, katılımcılar arasında bayan ve erkeklerin yaklaşık olarak eşit oranlarda bulunduğu görülmektedir.

Tablo 8: Katılımcıların İnternet Deneyimleri

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
3 yıldan az	448	32,3	32,4
3-10 yıl arası	714	51,5	84,0
10 yıldan fazla	221	15,9	100,0
TOPLAM	1383	99,7	
Cevapsız	4	0,3	
GENEL TOPLAM	1387	100,0	

Katılımcıların internet deneyimleri Tablo 8'de verilmiştir. Tabloya göre katılımcıların yarısından fazlası (% 51,5) 3-10 yıl arası internet deneyimine sahiptir. Yine, katılımcıların % 32,3'ünün internet deneyimi 3 yıldan az, % 15,9'unun ise 10 yıldan fazladır. Buna göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun internet deneyimlerinin 3-10 yıl arasındadır.

Tablo 9: Katılımcıların Eğitim Durumları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Okur-yazar	62	4,5	4,5
İlköğretim	220	15,9	20,3
Lise	356	25,7	46,0
Önlisans	202	14,6	60,6
Lisans	462	33,3	93,9
Lisansüstü	85	6,1	100,0
TOPLAM	1387	100,0	

Tablo 8 göstermektedir ki katılımcılardan % 4,5'i okur-yazar, % 15,9'u ilköğretim, % 25,7'si lise, % 14,6'sı önlisans, % 33,3'ü lisans ve % 6,1'i lisansüstü eğitim kurumlarından mezun durumdadır. Tablodaki veriler ışığında katılımcıların büyük bölümünün üniversite ve üzeri seviyedeki eğitim kurumlarından mezun

durumda olduklarını ve eğitime ilişkin verilerin yüksek eğitim ortalamasına işaret ettiğini söylemek mümkündür.

Tablo 10: Katılımcıların Gelir Durumları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
500 TL den az	367	26,5	26,5
500-1000 TL arası	337	24,3	50,8
1000-1500 TL arası	286	20,6	71,4
1500-2500 TL arası	257	18,5	89,9
2500-3000 TL arası	90	6,5	96,4
3000 TL den fazla	50	3,6	100,0
TOPLAM	1387	100,0	

Katılımcıların gelir durumlarını gösteren Tablo 10'dan 500 TL'den az, 500-1000 TL arası, 1000-1500 TL arası, 1500-2500 TL arası, 2500-3000 TL arası ve 3000 TL'den fazla olmak üzere 6 gelir grubuna ayrılan katılımcıların oranlarının sırasıyla % 26,5; % 24,3; % 20,6; % 18,5; % 6,5 ve % 3,6 olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre; katılımcılardan yarıdan fazlası (% 50,8) 1000 TL ve daha az gelire sahiptir. Dolayısıyla, katılımcıların büyük çoğunluğu ankette belirlenen sınırlar dâhilinde düşük gelir grubundadır.

Anket sorularından 1-3 arası sorular katılımcıların güven eğilimini; 4-9 arası sorular teknolojiye güveni, 9-17 arası sorular devlete güvenini, 18-22 arası sorular mahremiyet kaygısını, 23-28 arası sorular risk algısını, 29-50 arası sorular kalite algısını, 51-54 arası sorular yararlılık algısını, 55-58 arası sorular e-devlet uygulamalarına güvenini, 59-61 arası sorular e-devlet web sitesine güvenini, 62-65 arası sorular e-devlet uygulamalarından tatmin derecesini ve 66-68 arası sorular e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyetini ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Aynı olguyu ölçmek amacıyla gruplanan sorulardan elde edilecek verilerin bir bütünlük sağlaması bakımından, sorularda aynı yönde ifadeler kullanmaya özen gösterilmiştir.

Aşağıdaki tabloda katılımcıların güven eğilimlerine ilişkin verilere yer verilmiştir. Tablo, güven 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanan ifadelere verilen cevapların ortalamalarını ve standart sapmalarını içermektedir.

Tablo 11: Güven Eğilimi

İfade	Ort.	Std. Sap.
1. Birine/bir şeye kolaylıkla güvenirim.	2,30	1,160
2. Benim birine/bir şeye güvenmeye yatkınlığım yüksektir.	2,48	1,160
3. Biri/bir şey hakkında çok az bilgiye sahip olsam bile ona güven duyma eğilimim vardır.	2,41	1,108

Tablo 11’den katılımcıların güven eğilimi düzeylerinin “katılmıyorum” seviyesinin üstünde ancak “kısmen katılıyorum” seviyesinin altında olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum katılımcıların kişisel özelliklerinin ilk defa karşılaştıkları biri ya da bir şeye güvenme eğilimlerinin pek de yüksek olmadığını; dolayısıyla e-devlet uygulamaları gibi yeni karşılaşılan bir olguya güvenme eğilimlerinin de düşük olabileceğini göstermektedir. Ayrıca güven eğilimi düşük olan katılımcıların mahremiyet kaygılarının ve risk algılarının da yüksek olması beklenebilir.

Tablo 12: Teknolojiye Güven

İfade	Ort.	Std. Sap.
4. Devletin yürüttüğü işleri destekleyen teknolojileri her zaman güvenilir bulmaktayım.	2,99	1,016
5. Devletin yürüttüğü işleri destekleyen bilgi ve iletişim teknolojileri her zaman güvenlidirler.	2,97	1,006
6. Kamu kurumları tarafından e-devlet hizmetlerini yürütmek üzere kullanılan teknolojiye güvenim tamdır.	3,12	0,984
7. İnternetteki tedbirler onu kullanırken rahat hissetmeme yetecek seviyededir.	2,79	1,055
8. İnternetteki sorunlardan korunmam için yeterli kadar teknolojik ve yasal düzenleme vardır.	2,79	1,067
9. İnternet üzerinden işlem yaparken, şifrelemeler ve diğer teknolojik araçlar güvenliğimi sağlamakta yeterlidir.	2,77	1,039

Tablo 12 katılımcıların teknolojiye güven ortalamalarını içermektedir. Görülmektedir ki katılımcıların devlet ve kamu kurumları tarafından elektronik ortamda yürütülen iş ve işlemlere dönük güven düzeyi, internet güvenliğine ilişkin devlet ya da kurumlar tarafından alınan tedbirlere duyulan güven düzeyinden daha yüksektir. Tabloda yer alan veriler ışığında, katılımcıların teknolojiye güven düzeylerinin “kısmen katılıyorum” seviyesine yakın seyrettiği söylenebilir. Ayrıca

katılımcıların teknolojiye güven seviyelerinin güven eğilimi düzeylerinin üzerinde olması, vatandaşların düşük güven eğilimine rağmen teknolojiye güvendiklerini, göstermesi bakımından anlamlıdır.

Tablo 13: Devlete Duyulan Güven

İfade	Ort.	Std. Sap.
10. Türkiye’deki kamu kurumlarına güveniyorum.	3,19	1,018
11. Kamu kurumlarının benim ihtiyaçlarımı en iyi şekilde karşılamaya gayret ettiğine inancım tamdır.	3,03	1,047
12. Bence kamu kurumları güvenilirlerdir.	3,14	0,996
13. Bir kamu kurumu saygın olduğu ölçüde o kuruma güvenirim.	3,46	1,032
14. Devlet tamamen vatandaşların çıkarlarına uygun olarak hizmet etmektedir.	3,02	1,056
15. Devletle etkileşime girmekten korkmuyorum çünkü, devlet görevlerini etkin biçimde yerine getirmektedir.	3,12	1,035
16. Devletle etkileşime girdiğimde devletin kendine düşen görevi yerine getireceğini düşünüyorum.	3,18	1,001
17. Devlet sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğinden, devletin güvenimi kazandığını düşünüyorum.	3,11	1,056

Yukarıdaki tablo katılımcıların devlete duydukları güven seviyesine ilişkin ortalamaları içermektedir. Tablo 13, katılımcıların devlete güven düzeylerinin ortalamasının üzerinde bir seviyede olduğuna ve “kısmen katılıyorum” ve “katılıyorum” seviyelerinin arasında seyrettiğine işaret etmektedir. Buna göre, vatandaşlar yüksek derecede olmasa da genel olarak devlete güvenmektedirler.

Tablo 14: Mahremiyet Kaygısı

İfade	Ort.	Std. Sap.
18. Benim bir kamu kurumuna ait web sitesine verdiğim bilgiler, benim bilgi vermek istemeyeceğim başka kuruluşlarla da paylaşılabilir.	2,59	1,192
19. Kamu kurumlarının web siteleri benim iznim olmadan üçüncü kişilerin benim kişisel bilgilerime ulaşmasına izin verebilir.	2,44	1,215
20. Benim kişisel bilgilerim bir kamu kurumu tarafından istenmeyen bir şekilde kullanılabilir .	2,43	1,217
21. Ben bir kamu kurumunun web sitesine bilgi gönderirken istemesem de bir başkası benim kişisel bilgilerimi rahatlıkla ele geçirebilir.	2,60	1,236
22. Bilgisayar korsanları kamu kurumlarının web sitelerini ele geçirerek, benim yüklediğim kişisel bilgileri rahatlıkla çalabilir. Bu konuda tedbirler yetersizdir.	3,11	1,205

Katılımcıların e-devlet uygulamalarına ilişkin mahremiyet kaygılarının düzeyi genel olarak “kısmen katılıyorum” seviyesine yakındır. Dolayısıyla katılımcıların yüksek derecede olmasa da e-devlet uygulamalarına ilişkin bir mahremiyet kaygısı bulunduğunu söylemek mümkündür. Bu bakımdan, vatandaşların e-devlet uygulamalarına ilişkin mahremiyet sorununu ortadan kaldıracak tedbirler alınması yönünde bir beklentileri söz konusudur.

Tablo 15: Risk Algısı

İfade	Ort.	Std. Sap.
23. Bir e-devlet hizmetini kullanıp işlem yaparken kendimi savunmasız hissediyorum.	2,82	1,036
24. E-devlet hizmetlerini kullanmanın olumsuz sonuçları olacaktır.	2,81	1,049
25. E-devlet hizmetleri üzerinden işlem yapmak bana göre güvenli değildir.	2,82	1,063
26. E-devlet hizmetlerini kullanmanın riskleri faydalarından daha fazladır.	2,68	1,078
27. E-devlet hizmetlerini kullanırken temkinli davranılması gerektiğini düşünüyorum.	3,36	1,063
28. E-devlet üzerinden işlem yapmak riskli bir iştir.	2,82	1,012

Tablo 15 katılımcıların e-devlet uygulamalarına dönük risk algılarının seviyesini göstermektedir. Tablo 15’de yer alan ifadelere verilen cevapların ortalaması “kısmen katılıyorum” seviyesine yakındır. Araştırmanın örnekleminin daha önce en az bir kez e-devlet uygulamalarını kullanmış olan katılımcılardan oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda, vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmanın riskli olduğunu düşünmelerine karşın, e-devlet uygulamalarını kullandıkları söylenebilir. Dolayısıyla vatandaşlar e-devlet uygulamalarından elde ettikleri faydanın bu riske katlanmalarına değeceğini umut etmektedirler.

Tablo 16: Algılanan Kalite

İfade	Ort.	Std. Sap.
29. Genel olarak, e-devlet hizmetleri yararlı bilgiler sunmaktadır.	3,41	0,911
30. Genel olarak, e-devlet hizmetleri iyi organize edilmişlerdir.	3,29	0,901
31. Genel olarak, e-devlet hizmetleri kullanıcı etkileşimine olanak verir.	3,28	0,896
32. Genel olarak, e-devlet hizmetleri üzerinden yaptığım işlemlerin sonuçları bana bildirilmektedir.	3,26	0,998
33. E-Türkiye web sitesi vatandaş için gerekli ve yeterli bilgi sunmaktadır.	3,26	0,936

34. E-Türkiye web sitesi üzerinden ihtiyaç duyduğum bilgiye zamanında ulaşabiliyorum.	3,24	0,934
35. E-Türkiye web sitesinin doğruluğuna inanıyorum.	3,32	0,925
36. E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgi benim ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	3,27	0,935
37. E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgi kullanışlı bir biçimde sunulmaktadır.	3,26	0,944
38. E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgi açık ve nettir.	3,29	0,960
39. E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilginin doğruluğu kesindir.	3,23	0,978
40. E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgiler günceldir.	3,31	0,949
41. E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgileri tereddüt etmeden kullanabilirim.	3,18	0,978
42. E-Türkiye web sitesini kullanmak kolaydır.	3,26	0,954
43. E-Türkiye web sitesi kullanıcı dostudur.	3,24	0,940
44. E-Türkiye web sitesinden istediğim bilgi ve hizmetleri kolaylıkla alabiliyorum.	3,26	0,950
45. E-Türkiye web sitesi güvenilir hizmetler sunmaktadır.	3,28	0,935
46. E-Türkiye web sitesi hizmetleri söz verdiği zamanda sunar.	3,18	0,930
47. E-Türkiye web sitesi vatandaşlara hızlı hizmet sunar.	3,25	0,963
48. E-Türkiye web sitesi vatandaşların taleplerini karşılamaktadır.	3,23	0,925
49. E-Türkiye web sitesi vatandaş taleplerine duyarlı biçimde tasarlanmıştır.	3,23	0,955
50. E-Türkiye web sitesi vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır.	3,35	0,944

Katılımcıların e-devlet uygulamalarının kalitesine ilişkin algılarının ortalamalarını içeren Tablo 15, e-devlet uygulamalarının kalitesine dönük algının genel olarak katılma seviyesine doğru olduğunu göstermektedir. Tablo 15’de yer alan veriler doğrultusunda yüksek derecede olmasa da vatandaşların e-devlet uygulamalarının kalitesinden memnun oldukları söylenebilir.

Tablo 17: Algılanan Yararlılık

İfade	Ort.	Std. Sap.
51. E-devlet hizmetlerini kullanmak, gerçek kişilerle yüz yüze gelmeye oranla zamandan tasarruf etmemi sağlayabilir.	3,64	1,072
52. E-devlet hizmetlerini kullanmak, aynı hizmet için gerçek kişilerle yüz yüze gelmeye oranla alacağım hizmetin kalitesini artırabilir.	3,44	1,070
53. E-devlet hizmetlerini kullanmak, devletle yürüttüğüm işlemlerdeki etkinliği artırır.	3,41	0,986
54. E-devlet hizmetlerini kullanmanın devletle yürüttüğüm işlemler konusunda faydalı bir işlevi vardır.	3,42	0,958

Tablo 17’ de yer alan veriler ışığında, vatandaşların e-devlet uygulamalarına dönük yararlılık algısı “kısmen katılıyorum” ve “katılıyorum” seviyeleri arasında seyretmektedir. Bu durum, bir bakıma e-devlet uygulamalarına ilişkin mahremiyet kaygısı ve risk algısı ortalamanın üzerinde seyreden katılımcıların bu yöndeki algılarına rağmen e-devlet uygulamalarını kullanmalarının bir nedeni olarak görülebilir.

Tablo 18: E-Devlet Uygulamalarına Güven

İfade	Ort.	Std. Sap.
55. E-devlet hizmetlerinin vatandaştan faydalanmak için olmadığını düşünüyorum.	3,11	1,060
56. E-devlet hizmetleri güvenilirlerdir.	3,27	0,950
57. E-devlet hizmetleri bana zarar vermeyecek şekilde yürütülmektedir.	3,36	0,953
58. E-devlet hizmetlerine güveniyorum.	3,27	0,931

Tablo 18’e göre yüksek derecede olmasa da katılımcılar e-devlet uygulamalarına güvenmektedirler. Verilen cevapların ortalamalarından anlaşıldığı kadarıyla katılımcıların güven düzeyi e-devlet hizmetlerinin yürütümü hususunda daha yüksektir. Bu durum, devlete duyulan güven düzeyi de göz önüne alındığında vatandaşların e-devlete “e” yönüyle değil “devlet” yönüyle güvendiklerine işaret etmektedir. Böyle bir ortamda teknolojiye güvenmeyen ancak devlete güvenen vatandaşların devletin geleneksel hizmet sunma yöntemlerini tercih etmemesi için elektronik uygulamalara dönük güveni sağlayacak tedbirlerin alınması yerinde olacaktır.

Tablo 19: E-devlet Web Sitesine Duyulan Güven

İfade	Ort.	Std. Sap.
59. E-Türkiye web sitesi güvenilirdir.	3,26	0,917
60. Bana öyle geliyor ki e-Türkiye web sitesi dürüst ve doğrudur.	3,30	0,918
61. E-Türkiye web sitesi vatandaşların ve benim güvenimi hak etmektedir.	3,24	0,907

Tablo 19, katılımcıların e-devlet web sitesine güvenme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Bu durum genel olarak teknolojiye güven seviyesinin düşük olduğunu bilinen katılımcıların devlet tarafından yürütülen elektronik işlemlere,

diğer ortamlarda yürütülen iş ve işlemlere oranla daha fazla güvendiklerini göstermektedir.

Tablo 20: E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Tatmin Düzeyleri

İfade	Ort.	Std. Sap.
62. E-Türkiye web sitesi bir kamu kurumuyla ilgili taleplerimi tam anlamıyla karşılamaktadır.	3,09	0,947
63. E-Türkiye web sitesi bir kamu kurumundaki işlemlerimi tam olarak yerine getirmekte yeterlidir.	3,07	0,961
64. E-Türkiye web sitesi bir kamu kurumundaki işlemlerimi bana sorun yaşatmadan yerine getirmektedir.	3,11	0,935
65. E-Türkiye web sitesi beni tatmin ediyor.	3,08	0,982

Katılımcıların e-devlet uygulamalarına dönük tatmin düzeylerini gösteren Tablo 20'ye göre yüksek derecede olmasa da genel olarak e-devlet uygulamaları, katılımcıların verilen hizmetlerden beklentilerini karşılamaktadır. Dolayısıyla verilen hizmetler bir ölçüde başarılı ancak aynı zamanda da yetersizdir. Bu bağlamda yapılması gereken, hizmet ve işlem çeşitliliğini artırarak, uygulamaların kullanılmasını kolaylaştırmak olacaktır.

Tablo 21: E-Devlet Uygulamalarını Kullanmaya Devam Niyeti

İfade	Ort.	Std. Sap.
66. E-Türkiye web sitesini kullanmamayı değil kullanmayı tercih ederim.	3,37	1,013
67. Herhangi bir alternatif yöntem (yüz yüze işlem) yerine e-Türkiye web sitesini kullanmaya devam etmeyi tercih ederim.	3,37	1,065
68. E-Türkiye web sitesini kullanmaya son vermeyi düşünmüyorum.	3,39	1,148

Tablo 21, katılımcıların e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyetinde olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla, teknolojiye güven düzeyi devlete güven düzeyinden düşük, mahremiyet kaygısı ve risk algısı ortalamanın üzerinde seyreden katılımcıların her şeye rağmen e-devlet uygulamalarını benimsediklerini söylemek mümkündür. Ancak diğer veriler de hesaba katıldığında, e-devlete uygulamalarına dönük güven ve kullanmaya devam niyeti üzerinde elde edilen faydanın ve yürütülen iş ve işlemlerin ardında yer alan güveni hak ettiği düşünülen devletin var olmasının etkisi olduğu düşünülmektedir.

Tablo 22: Demografik Değişkenlerin Bağımlı Değişkenlerle Korelasyonu

		Güven Eğilimi	Teknol. Güven	Devlete Güven	Mahr. Kaygısı	Risk Algısı	Kalite Algısı	Algılanan yararlılık	E-devlete Güven	Web Sit. Güven	Tatmin	Devam Niyeti
Yaş	Pearson Corr.	-0,008	0,023	0,022	0,025	0,032	-0,028	0,014	0,026	0,010	0,012	0,017
	Sig. (2-tailed)	0,761	0,394	0,422	0,358	0,236	0,301	0,610	0,339	0,702	0,651	0,519
	N	1366	1343	1317	1363	1356	1320	1363	1362	1363	1352	1366
Cinsiyet	Pearson Corr.	0,003	0,032	0,022	,073**	,054*	-0,025	-0,020	-0,030	,000	0,032	-0,010
	Sig. (2-tailed)	0,916	0,241	0,424	0,007	0,048	0,368	0,530	0,284	0,999	0,243	0,743
	N	1366	1343	1317	1363	1356	1320	1363	1362	1363	1352	1366
Deneyim	Pearson Corr.	-,094**	-,080**	-,086**	0,027	0,017	-0,031	,000	-0,040	-0,030	-0,020	0,028
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,003	0,002	0,325	0,524	0,265	0,992	0,124	0,235	0,379	0,309
	N	1362	1339	1314	1359	1352	1317	1359	1358	1359	1348	1362
Eğitim	Pearson Corr.	-0,015	-,063*	-,135**	0,009	-0,050	-0,037	0,012	-,070**	-,065*	-,056*	0,009
	Sig. (2-tailed)	0,590	0,020	,000	0,747	0,064	0,178	0,668	0,010	0,016	0,041	0,742
	N	1366	1343	1317	1363	1356	1320	1363	1362	1363	1352	1366
Gelir	Pearson Corr.	-,073**	0,015	0,011	0,041	0,023	0,015	0,040	0,006	-,000	0,030	,058*
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,580	0,703	0,129	0,392	0,586	0,138	0,820	0,909	0,272	0,031
	N	1366	1343	1317	1363	1356	1320	1363	1362	1363	1352	1366

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 22 araştırmanın bağımsız değişkenleri olan demografik değişkenlerin e-devlet uygulamalarına dönük güven, e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde etkili olduğu düşünülen faktörler, tatmin ve kullanmaya devam niyeti arasındaki korelasyonları göstermek üzere hazırlanmıştır. Araştırmada cevap aranan sorulardan birinin demografik özellikler ile e-devlet uygulamalarına duyulan güven arasında bir ilişki bulunup bulunmadığı olmasından hareketle Tablo 22’de elde edilen verilerin yer aldığı Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Bağımlı değişkenler tespit edilirken güven eğilimine ilişkin 3, teknolojiye güvene ve, devlete güvene ilişkin 6’şar, mahremiyet kaygısına ilişkin 5, risk algısına ilişkin 6, genel kaliteye, yararlılık algısına ve e-devlete güvene ilişkin 4’er, e-devlet web sitesine güvene ilişkin 3, tatmine ilişkin 4 ve devam niyetine ilişkin 3 ifadeye verilen cevapların ortalamaları “transform” menüsü üzerinden alınarak bütünleştirilmiştir.

Pearson korelasyonunda r katsayısı 0,25’in üzerinde bir değer aldığındaki, p katsayısı 0,005’den küçük ise iki değişken arasında anlamlı doğrusal ilişki bulunduğu kabul edilmektedir (Elliott, ve Woodward, 2007: 80-84). Tablo 22’deki veriler bu bağlamda ele alındığında, demografik değişkenler ve e-devlet

uygulamalarına dönük güven arasında anlamlı doğrusal bir ilişki bulunmadığını söylemek mümkündür.

Ancak, cinsiyet ve mahremiyet kaygısı arasında % 99 güven aralığında 0,073 seviyesinde; cinsiyet ve risk algısı arasında % 95 güven aralığına 0,054 seviyesinde bir korelasyon bulunduğu görülmektedir. Ayrıca, % 99 güven aralığında: internet deneyimi ve güven eğilimi arasında -0,094; internet deneyimi ve teknolojiye güven arasında -0,080; internet deneyimi ve devlete güven arasında -0,086 seviyesinde bir korelasyon mevcuttur.

Yine, % 95 güven aralığında eğitim ve teknolojiye güven arasında -0,063; eğitim ve e-devlet web sitesine duyulan güven arasında -0,065; eğitim ve tatmin düzeyi arasında -0,056 seviyesinde; % 99 güven aralığında ise eğitim ve devlete güven arasında -0,135; eğitim ve e-devlet uygulamalarına güven arasında -0,070 seviyesinde bir korelasyon söz konusudur. Gelir düzeyi ve güven eğilimi arasında % 99 güven aralığında -0,073 seviyesinde ve eğitim ve devam niyeti arasında % 95 güven aralığında -0,058 seviyesinde bir korelasyon vardır.

Demografik değişkenler ve bağımlı değişkenler arasındaki korelasyonlar yönünden değerlendirildiğinde, bazı demografik değişkenler ve bağımlı değişkenler olan e-devlete uygulamalarına güven, bu güven üzerinde etkili olan faktörler ve e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti arasında çok güçlü ilişkiler bulunmadığını söylemek mümkündür.

Araştırmadaki amaçlardan biri de e-devlet uygulamalarına dönük güven ve bu güven üzerinde etkili olduğu düşünülen faktörler ve e-devlet uygulamalarına dönük güven ve e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti arasında bir ilişkinin var olup olmadığı ile şayet bir ilişki var ise bu ilişkinin yönü ve şiddetinin ölçülmesidir. Bu amaçla e-devlet uygulamalarına dönük güven üzerinde etkili olan faktörler ve e-devlet uygulamalarına duyulan güven arasındaki ve e-devlete uygulamalarına duyulan güven ve uygulamaları kullanmaya devam niyeti arasındaki korelasyonlar ölçülmüştür. Aşağıdaki tablo söz konusu korelasyonları göstermek üzere hazırlanmıştır.

Tablo 23: E-Devlete Güven ve Alt Bileşenlerinin Korelasyonu

		Güven Eğilimi	Teknol. Güven	Devlete Güven	Mahr. Kaygısı	Risk Algısı	Kalite Algısı	Algılanan Yararlılık	E-devlete Güven	Web Sit. Güven	Tatmin	Devam Niyeti
Güven Eğilimi	Pearson Corr.	1	0,272**	0,158**	0,025	-0,058*	0,03	0,036	0,066*	0,083**	0,102**	0,041
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,362	0,033	0,271	0,191	0,016	0,002	0,000	0,136
	N	1366	1326	1300	1343	1340	1306	1345	1344	1348	1334	1348
Teknol. Güven	Pearson Corr.	0,272**	1	0,662**	-0,243**	-0,361**	0,420**	0,431**	0,517**	0,544**	0,552**	0,428**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1326	1343	1280	1321	1318	1284	1323	1322	1325	1314	1325
Devlete Güven	Pearson Corr.	0,158**	0,662**	1	-0,271**	-0,366**	0,439**	0,468**	0,486**	0,548**	0,562**	0,415**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1300	1280	1317	1301	1291	1259	1296	1296	1296	1290	1300
Mahr. Kaygısı	Pearson Corr.	0,025	-0,243**	-0,271**	1	0,486**	-0,134**	-0,147**	-0,180**	-0,231**	-0,196**	-0,141**
	Sig. (2-tailed)	0,362	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1343	1321	1301	1363	1337	1298	1340	1339	1340	1330	1343
Risk Algısı	Pearson Corr.	-0,058*	-0,361**	-0,366**	0,486**	1	-0,229**	-0,239**	-0,299**	-0,358**	-0,326**	-0,272**
	Sig. (2-tailed)	0,033	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1340	1318	1291	1337	1356	1299	1336	1333	1337	1324	1338
Kalite Algısı	Pearson Corr.	0,030	0,420**	0,439**	-0,134**	-0,229**	1	0,486**	0,503**	0,526**	0,532**	0,474**
	Sig. (2-tailed)	0,271	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1306	1284	1259	1298	1299	1320	1303	1299	1300	1290	1301
Algılanan Yararlılık	Pearson Corr.	0,036	0,431**	0,468**	-0,147**	-0,239**	0,486**	1	0,516**	0,509**	0,516**	0,593**
	Sig. (2-tailed)	0,191	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1345	1323	1296	1340	1336	1303	1363	1345	1344	1336	1346
E-devlete Güven	Pearson Corr.	0,066*	0,517**	0,486**	-0,180**	-0,299**	0,503**	0,516**	1	0,701**	0,609**	0,507**
	Sig. (2-tailed)	0,016	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	1344	1322	1296	1339	1333	1299	1345	1362	1344	1333	1345
Web Sit. Güven	Pearson Corr.	0,083**	0,544**	0,548**	-0,231**	-0,358**	0,526**	0,509**	0,701**	1	0,679**	0,510**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	1348	1325	1296	1340	1337	1300	1344	1344	1363	1337	1346
Tatmin	Pearson Corr.	0,102**	0,552**	0,562**	-0,196**	-0,326**	0,532**	0,516**	0,609**	0,679**	1	0,576**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	1334	1314	1290	1330	1324	1290	1336	1333	1337	1352	1336
Devam Niyeti	Pearson Corr.	0,041	0,428**	0,415**	-0,141**	-0,272**	0,474**	0,593**	0,507**	0,510**	0,576**	1
	Sig. (2-tailed)	0,136	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	1348	1325	1300	1343	1338	1301	1346	1345	1346	1336	1366

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 23'e göre e-devlet uygulamalarına güven ve güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, mahremiyet kaygısı, risk algısı, kalite algısı, algılanan yararlılık, e-devlet web sitesine güven ve tatmin faktörleri arasında korelasyon vardır. E-devlet uygulamalarına güven ve güven eğilimi arasındaki korelasyon % 95

güven aralığında, pozitif yönlü ve zayıftır. E-devlet uygulamalarına güven ile mahremiyet kaygısı ve risk algısı arasındaki korelasyon % 99 güven aralığında, negatif yönde ve zayıftır. E-devlet uygulamalarına güven ve teknolojiye güven, devlete güven, kalite algısı, algılanan yararlılık, e-devlet web sitesine güven ve tatmin arasındaki korelasyon % 99 güven aralığında, pozitif yönlü ve oldukça güçlüdür. E-devlet uygulamalarına güven ve devam niyeti arasındaki korelasyon ise % 99 güven aralığında, pozitif yönlü ve güçlüdür. En güçlü korelasyon e-devlet web sitesine güven ve e-devlet uygulamalarına güven arasında görülmektedir.

Tablo 24: Cinsiyet Grupları Bağımsız İki Örnek T Testi

	CİNSİYET	N	Ortalama	Standart Sapma
GÜVEN EĞİLİMİ	BAYAN	688	2,39050	1,03409
	ERKEK	678	2,39626	0,98818
TEKN. GÜVEN	BAYAN	675	2,87950	0,79634
	ERKEK	668	2,92814	0,72000
DEVLETE GÜVEN	BAYAN	659	3,13865	0,80104
	ERKEK	658	3,17287	0,74932
MAHR. KAYGISI	BAYAN	683	2,56573	0,90495
	ERKEK	680	2,70205	0,96543
RİSK ALGISI	BAYAN	683	2,84699	0,74413
	ERKEK	673	2,92620	0,72853
KALİTE ALGISI	BAYAN	658	3,33320	0,69585
	ERKEK	662	3,29871	0,69672
ALGIL. YARARL.	BAYAN	683	3,49743	0,82588
	ERKEK	680	3,46875	0,85943
E-DEVLETE GÜVEN	BAYAN	684	3,27156	0,74565
	ERKEK	678	3,22824	0,74536
WEB SİT. GÜVEN	BAYAN	687	3,26492	0,79315
	ERKEK	676	3,26499	0,77825
TATMİN	BAYAN	684	3,06652	0,79700
	ERKEK	668	3,11676	0,78451
DEVAM NİYETİ	BAYAN	685	3,38929	0,88428
	ERKEK	681	3,37347	0,90062

Tablo 24 bayan ve erkek katılımcıların ifade gruplarına verdikleri cevap ortalamalarının arasındaki farklılıkları içermektedir. Tabloya göre tüm bağımlı değişkenler açısından cinsiyet grupları arasında farklılıklar mevcuttur. Ancak, farklılıkların yüksek derecede olmadığı da görülmektedir.

Araştırmada ayrıca demografik değişkenlerden yaş, internet deneyimi, eğitim durumu, gelir seviyesi grupları açısından bağımlı değişkenler olan anket ifade

gruplarına verilen cevap ortalamaları arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı sınanmıştır.

Tablo 25: Bağımlı Değişkenlerin Yaşa Göre Dağılımı (ANOVA)

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Güven Eğilimi	Gruplar Arasında	1,688	5	0,338	0,329	0,895
	Gruplar İçerisinde	1394,056	1360	1,025		
	Toplam	1395,744	1365			
Teknol. Güven	Gruplar Arasında	2,012	5	0,402	0,697	0,626
	Gruplar İçerisinde	771,978	1337	0,577		
	Toplam	773,989	1342			
Devlete Güven	Gruplar Arasında	9,082	5	1,816	3,044	0,010
	Gruplar İçerisinde	782,422	1311	0,597		
	Toplam	791,505	1316			
Mahr. Kaygısı	Gruplar Arasında	5,707	5	1,141	1,299	0,262
	Gruplar İçerisinde	1192,02	1357	0,878		
	Toplam	1197,728	1362			
Risk Algısı	Gruplar Arasında	2,864	5	0,573	1,054	0,384
	Gruplar İçerisinde	733,58	1350	0,543		
	Toplam	736,445	1355			
Kalite Algısı	Gruplar Arasında	3,394	5	0,679	1,403	0,220
	Gruplar İçerisinde	635,997	1314	0,484		
	Toplam	639,391	1319			
Algılanan Yararlılık	Gruplar Arasında	3,834	5	0,767	1,08	0,369
	Gruplar İçerisinde	963,153	1357	0,71		
	Toplam	966,987	1362			
E-devlete Güven	Gruplar Arasında	2,825	5	0,565	1,017	0,406
	Gruplar İçerisinde	753,675	1356	0,556		
	Toplam	756,5	1361			
Web Sit. Güven	Gruplar Arasında	1,764	5	0,353	0,571	0,723
	Gruplar İçerisinde	838,637	1357	0,618		
	Toplam	840,4	1362			
Tatmin	Gruplar Arasında	1,7	5	0,34	0,543	0,744
	Gruplar İçerisinde	843,518	1346	0,627		
	Toplam	845,219	1351			
Devam Niyeti	Gruplar Arasında	3,312	5	0,662	0,832	0,527
	Gruplar İçerisinde	1083,198	1360	0,796		
	Toplam	1348	1325	1300	1343	1338

Tablo 25, yaş gruplarının e-devlet uygulamalarına güven, e-devlet uygulamalarına duyulan güvene etki eden faktörler ve devam niyetine ilişkin ifadeler verilen cevapların yaş gruplarına göre dağılımlarına ilişkin one way

ANOVA testi sonuçlarını içermektedir. Dağılımlarda devlete güven değişkeni (sig.=0,010) dışında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Devlete duyulan güvene dönük cevap ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı ise şöyledir:

Tablo 26: Yaş Gruplarına Göre Devlete Duyulan Güven (Scheffe)

YAŞ	N	1
19-25 ARASI	406	3,0699
26-36 ARASI	258	3,1265
48-59 ARASI	182	3,1353
37-47 ARASI	234	3,2046
60 VE ÜSTÜ	107	3,2745
18 VE ALTI	130	3,3250

Devlete duyulan güven ortalamasının yaş gruplarına göre dağılımını gösteren Tablo 26'ya göre devlete güveni en düşük olan grup 19-25 yaş grubu olup, 18 ve altı yaş aralığındaki katılımcılar diğer gruplara oranla devlete daha yüksek seviyede güvenmektedirler.

Tablo 27: Bağ. Değişik. İnternet Deneyimine Göre Dağılımı (ANOVA)

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Güven Eğilimi	Gruplar Arasında	12,487	2	6,243	6,152	0,002
	Gruplar İçerisinde	1379,303	1359	1,015		
	Toplam	1391,79	1361			
Teknol. Güven	Gruplar Arasında	4,945	2	2,472	4,308	0,014
	Gruplar İçerisinde	766,785	1336	0,574		
	Toplam	771,73	1338			
Devlete Güven	Gruplar Arasında	6,121	2	3,06	5,114	0,006
	Gruplar İçerisinde	784,56	1311	0,598		
	Toplam	790,681	1313			
Mahr. Kaygısı	Gruplar Arasında	1,461	2	0,731	0,831	0,436
	Gruplar İçerisinde	1192,662	1356	0,88		
	Toplam	1194,123	1358			
Risk Algısı	Gruplar Arasında	0,453	2	0,227	0,417	0,659
	Gruplar İçerisinde	733,445	1349	0,544		
	Toplam	733,898	1351			
Kalite Algısı	Gruplar Arasında	1,002	2	0,501	1,032	0,356
	Gruplar İçerisinde	637,882	1314	0,485		
	Toplam	638,884	1316			
Alınan Yararlılık	Gruplar Arasında	0,022	2	0,011	0,015	0,985
	Gruplar İçerisinde	966,464	1356	0,713		
	Toplam	966,486	1358			

E-devlete Güven	Gruplar Arasında	1,319	2	0,66	1,185	0,306
	Gruplar İçerisinde	754,305	1355	0,557		
	Toplam	755,624	1357			
Web Sit. Güven	Gruplar Arasında	0,879	2	0,439	0,712	0,491
	Gruplar İçerisinde	837,568	1356	0,618		
	Toplam	838,447	1358			
Tatmin	Gruplar Arasında	0,654	2	0,327	0,521	0,594
	Gruplar İçerisinde	843,589	1345	0,627		
	Toplam	844,243	1347			
Devam Niyeti	Gruplar Arasında	1,101	2	0,551	0,69	0,502
	Gruplar İçerisinde	1084,432	1359	0,798		
	Toplam	1085,533	1361			

Tablo 27' ye göre ifadelere verilen cevapların dağılımlarında; güven eğilimi (sig.=0,002), teknolojiye güven (sig.=0,014) ve devlete güven değişkeni (sig.=0,006) dışında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Güven eğilimi, teknolojiye güven ve devlete duyulan güvene ilişkin cevap ortalamalarının internet deneyimine göre dağılımı ise şöyledir:

Tablo 28: Deneyime Göre Bağımlı Değişkenler (Scheffe)

	DENEYİM	N	1
GÜVEN EĞİLİMİ	10 YILDAN FAZLA	218	2,2508
	3-10 YIL ARASI	703	2,3594
	3 YILDAN AZ	441	2,5215
TEKNOL. GÜVEN	10 YILDAN FAZLA	216	2,7963
	3-10 YIL ARASI	696	2,891
	3 YILDAN AZ	427	2,9778
DEVLETE GÜVEN	10 YILDAN FAZLA	212	3,0654
	3-10 YIL ARASI	675	3,1248
	3 YILDAN AZ	427	3,2494

Güven eğilimi, teknolojiye güven ve devlete duyulan güven ortalamasının internet deneyimine göre dağılımını gösteren Tablo 28'e göre internet deneyimi azaldıkça güven eğilimi, teknolojiye güven ve devlete güven seviyesi artmaktadır.

Tablo 29: Bağımlı Değişkenlerin Eğitime Göre Dağılımı (ANOVA)

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Güven Eğilimi	Gruplar Arasında	11,533	5	2,307	2,266	0,046
	Gruplar İçerisinde	1384,212	1360	1,018		
	Toplam	1395,744	1365			
Teknol. Güven	Gruplar Arasında	4,139	5	0,828	1,438	0,208
	Gruplar İçerisinde	769,85	1337	0,576		
	Toplam	773,989	1342			
Devlete Güven	Gruplar Arasında	15,487	5	3,097	5,233	0
	Gruplar İçerisinde	776,017	1311	0,592		
	Toplam	791,505	1316			
Mahr. Kaygısı	Gruplar Arasında	3,151	5	0,63	0,716	0,612
	Gruplar İçerisinde	1194,577	1357	0,88		
	Toplam	1197,728	1362			
Risk Algısı	Gruplar Arasında	2,78	5	0,556	1,023	0,402
	Gruplar İçerisinde	733,665	1350	0,543		
	Toplam	736,445	1355			
Kalite Algısı	Gruplar Arasında	5,553	5	1,111	2,302	0,043
	Gruplar İçerisinde	633,838	1314	0,482		
	Toplam	639,391	1319			
Alınan Yararlılık	Gruplar Arasında	4,396	5	0,879	1,239	0,288
	Gruplar İçerisinde	962,591	1357	0,709		
	Toplam	966,987	1362			
E-devlete Güven	Gruplar Arasında	9,498	5	1,9	3,448	0,004
	Gruplar İçerisinde	747,002	1356	0,551		
	Toplam	756,5	1361			
Web Sit. Güven	Gruplar Arasında	7,986	5	1,597	2,604	0,024
	Gruplar İçerisinde	832,414	1357	0,613		
	Toplam	840,4	1362			
Tatmin	Gruplar Arasında	7,382	5	1,476	2,372	0,037
	Gruplar İçerisinde	837,837	1346	0,622		
	Toplam	845,219	1351			
Devam Niyeti	Gruplar Arasında	4,492	5	0,898	1,129	0,343
	Gruplar İçerisinde	1082,018	1360	0,796		
	Toplam	1086,51	1365			

Tablo 29' a göre, ifadeler verilen cevapların dağılımlarında; güven eğilimi (sig.=0,046), devlete güven (sig.=0,000), kalite algısı (sig.=0,043), e-devlete güven (sig.=0,004), e-devlet web sitesine güven (sig.=0,024) ve tatmine (sig.=0,037) ilişkin ifadeler verilen cevapların grup ortalamalarında anlamlı farklılıklar mevcuttur. Güven eğilimi, devlete güven, kalite algısı, e-devlete güven, e-devlet web sitesine güven ve tatmine ilişkin cevap ortalamalarının eğitime göre dağılımı ise şu şekildedir:

Tablo 30: Eğitime Göre Bağımlı Değişkenler (Scheffe)

	EĞİTİM	N	1
GÜVEN EĞİLİMİ	ÖNLİSANS	200	2,205
	LİSE	351	2,3789
	OKUR-YAZAR	62	2,3871
	LİSANS	456	2,4115
	LİSANSÜSTÜ	83	2,4779
	İLKÖĞRETİM	214	2,5234
DEVLETE GÜVEN	LİSANSÜSTÜ	82	2,9573
	LİSANS	442	3,0557
	ÖNLİSANS	193	3,1535
	LİSE	335	3,2138
	OKUR-YAZAR	58	3,2586
	İLKÖĞRETİM	207	3,3273
KALİTE ALGISI	OKUR-YAZAR	61	3,1885
	LİSANSÜSTÜ	84	3,2113
	LİSANS	433	3,2771
	ÖNLİSANS	197	3,316
	İLKÖĞRETİM	205	3,3232
	LİSE	340	3,4096
E-DEVLETE GÜVEN	LİSANSÜSTÜ	85	3,1294
	OKUR-YAZAR	62	3,1613
	LİSANS	454	3,1613
	İLKÖĞRETİM	215	3,3093
	LİSE	347	3,3242
	ÖNLİSANS	199	3,3379
WEB SİT. GÜVEN	LİSANSÜSTÜ	83	3,1285
	OKUR-YAZAR	62	3,1774
	LİSANS	458	3,1961
	ÖNLİSANS	201	3,2852
	İLKÖĞRETİM	212	3,3192
	LİSE	347	3,3593
TATMİN	LİSANSÜSTÜ	85	2,9824
	LİSANS	452	3,0188
	OKUR-YAZAR	61	3,0369
	İLKÖĞRETİM	211	3,1019
	ÖNLİSANS	199	3,1369
	LİSE	344	3,1904

Tablo 30'a göre; güven eğilimi en düşük grup önlisans mezunları iken, en yüksek güven eğilimi seviyesine sahip grup ilköğretim mezunlarıdır. Diğer yandan devlete en az güvenen grup lisansüstü eğitime sahip katılımcılar olup, devlete en çok güvenenler ise ilköğretim mezunlarıdır. Kalite algısı en düşük grup okur-yazarlar iken, en yüksek kalite algısına sahip grup lise mezunlarıdır. Yine, E-

devlete en az güvenen grup lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcılar olup, en yüksek seviyede e-devlete güvenen grup ön lisans mezunlarıdır. Ayrıca, e-devlet web sitesine güveni ve e-devlet uygulamalarından tatmin derecesi en yüksek seviyedeki grup lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcılar iken e-devlet web sitesine en az güvenenler ve e-devlet uygulamalarından tatmin seviyesi en düşük olanlar da lise mezunlarıdır.

Tablo 31: Bağımlı Değişkenlerin Gelire Göre Dağılımı (ANOVA)

		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Güven Eğitimi	Gruplar Arasında	12,346	5	2,469	2,427	0,033
	Gruplar İçerisinde	1383,398	1360	1,017		
	Toplam	1395,744	1365			
Teknol. Güven	Gruplar Arasında	1,387	5	0,277	0,48	0,791
	Gruplar İçerisinde	772,602	1337	0,578		
	Toplam	773,989	1342			
Devlete Güven	Gruplar Arasında	1,83	5	0,366	0,608	0,694
	Gruplar İçerisinde	789,675	1311	0,602		
	Toplam	791,505	1316			
Mahr. Kaygısı	Gruplar Arasında	5,899	5	1,18	1,343	0,243
	Gruplar İçerisinde	1191,828	1357	0,878		
	Toplam	1197,728	1362			
Risk Algısı	Gruplar Arasında	5,151	5	1,03	1,902	0,091
	Gruplar İçerisinde	731,294	1350	0,542		
	Toplam	736,445	1355			
Kalite Algısı	Gruplar Arasında	1,44	5	0,288	0,593	0,705
	Gruplar İçerisinde	637,951	1314	0,486		
	Toplam	639,391	1319			
Alınan Yararlılık	Gruplar Arasında	3,899	5	0,78	1,099	0,359
	Gruplar İçerisinde	963,088	1357	0,71		
	Toplam	966,987	1362			
E-devlete Güven	Gruplar Arasında	4,372	5	0,874	1,576	0,164
	Gruplar İçerisinde	752,128	1356	0,555		
	Toplam	756,5	1361			
Web Sit. Güven	Gruplar Arasında	2,145	5	0,429	0,694	0,628
	Gruplar İçerisinde	838,256	1357	0,618		
	Toplam	840,4	1362			
Tatmin	Gruplar Arasında	3,555	5	0,711	1,137	0,339
	Gruplar İçerisinde	841,664	1346	0,625		
	Toplam	845,219	1351			
Devam Niyeti	Gruplar Arasında	9,431	5	1,886	2,382	0,037
	Gruplar İçerisinde	1077,079	1360	0,792		
	Toplam	1086,51	1365			

Tablo 31' ye göre ifadeler verilen cevapların dağılımlarında; güven eğilimi (sig.=0,033), ve devam niyeti değişkenleri (sig.=0,037) dışında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Güven eğilimi ve devam niyetine ilişkin cevap ortalamalarının gelir gruplarına göre dağılımı şöyledir:

Tablo 32: Gelire Göre Bağımlı Değişkenler (Scheffe)

	GELİR	N	1
GÜVEN EĞİLİMİ	3000 TL DEN FAZLA	49	2,068
	2500-3000 TL ARASI	89	2,2322
	500-1000 TL ARASI	328	2,3506
	1500-2500 TL ARASI	250	2,3947
	1000-1500 TL ARASI	284	2,4108
	500 TL DEN AZ	366	2,5
DEVAM NİYETİ	500-1000 TL ARASI	332	3,257
	500 TL DEN AZ	362	3,3564
	2500-3000 TL ARASI	90	3,4259
	1500-2500 TL ARASI	253	3,4414
	1000-1500 TL ARASI	280	3,4726
	3000 TL DEN FAZLA	49	3,4966

Devlete duyulan güven ortalamasının gelir gruplarına göre dağılımını gösteren Tablo 32'ye göre; güven eğilimi en düşük olan grup geliri en yüksek olan grup (3000 TL'den fazla) olup, en yüksek güven eğilimine sahip grup ise en düşük gelir grubundaki (500 TL'den az) katılımcılardır. Ayrıca, e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti en düşük olan grup 500-1000 TL arası gelire sahip olan katılımcılar olup, e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyeti en yüksek olan grup 3000 TL'den fazla gelire sahip olan katılımcılardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

E-devlet hem toplumsal yapıda, hem de yönetsel anlayışta oluşan değişimlerin bir neticesidir. Tarihsel süreç içerisinde hem toplum tarım öncesi göçebe toplumdaki bilgi toplumuna doğru evrilmiş, hem de yerleşik hayata geçişle birlikte ortaya çıkan devletin işlevleri ve devletten beklentiler değişmiştir. E-devlet bir yandan teknolojik gelişmenin sunduğu bir imkân, bir yandan da artan kamu harcamaları ve zorlaşan yönetsel faaliyetler için bir çare olarak görülebilir. Devletler e-devlet sayesinde bilgi toplumundaki temel sermaye ve güç olan bilgiyi elde etme, sunma ve kullanma becerisini artırmakta, bir yandan da vatandaşlara daha hızlı, ulaşılabilir ve sürekli bilgi ve hizmet sunabilmektedir.

Ulaşılan birçok tanımın ortak noktalarından hareketle e-devleti çağın siyasi, ekonomik, sosyal ve yönetsel gerekliliklerine uygun olarak, devletin idari fonksiyonunu yerine getirmesini kolaylaştırmak amacıyla, bilgi ve iletişim teknolojilerini özellikle interneti ve web tabanlı uygulamaları 7/24 bilgi ve hizmet sunumunda kullanması olarak tanımlamak mümkündür.

E-devlet teknoloji kullanımını, kişisellikten uzak işlem kabiliyetini, bilgi ediniminde, işlenmesinde ve paydaşlarca kullanımında kolaylıkları, yeni iletişim imkânları gibi avantajları ve aynı zamanda da bir takım sorun ve kısıtlılıkları bünyesinde barındırır. E-devlet sayesinde devlet yönetimindeki tabakalaşmanın kaldırılması ve vatandaşların, iş dünyasının ve diğer devlet kademelerinin bilgiyi kolayca bulabilmesi ve hizmet almasının kolaylaştırılması hedeflenmektedir. Yine e-devletten basitleştirilmiş iş süreçleri sayesinde maliyetlerin düşürülmesi, hükümetlerin hareket kabiliyetini artırılması, kamu hizmetlerinin yaygınlaştırılması, katılımcı yurttaşlığın önünün açılması, beklenmektedir. Ayrıca e-devlet sayesinde kamu kurumları arasında koordinasyonun üst seviyede olduğu, tasarruf, şeffaf meşru ve ulaşılabilir bir devlet anlayışı ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır.

Yönetim anlayış ve uygulamasında bir gelişimi hedefleyen e-devlet uygulamaları da bir gelişim evresi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Uygulamanın ilk aşamasında geleneksel bürokratik anlayışa hizmete etmesi beklentisiyle katılımcılığa kapalı bir e-devlet modeli söz konusuken, ilerleyen aşamalarda

bilgiye hâkimiyet, vatandaş katılımı ve yönetim anlayışı e-devlet uygulamalarında öne çıkan ilkeler haline gelmektedir.

Bu ilkeler çerçevesinde olgunlaşan e-devlet anlayışı, belirli odaklar arasında etkileşimi sağlamaktadır. Bu etkileşim modeli dört ana başlıkta özetlenebilir. Birincisi, devlet ve kamu kurumlarının kendi aralarında bilgi ve hizmet alışverişini içeren G2G (Devletten devlete) etkileşimdir. İkincisi, devletten ve iş dünyası arasında veri aktarımını sağlayan, devletle iş yapan özel girişimin önünü açan G2B (Devletten iş dünyasına) etkileşimdir. Üçüncü etkileşim, yürütülen iş ve işlemlerin arka planındaki kamu çalışanlarını hedefleyen G2E (Devletten çalışana) etkileşimdir. Dördüncü başlık altında ise vatandaşların devlet ve kamu kurumları nezdinde yürüttüğü iş ve işlemlerin kolaylaştırılıp yaygınlaştırılması hedefine yönelik G2C (Devletten vatandaşa) etkileşim karşımıza çıkmaktadır.

Bu etkileşimleri sağlamak ve beklenen amaç ve hedefleri gerçekleştirebilmek için e-devlet sisteminin yeterli biçimde kurulumu ve yürütümü şarttır. Bu bakımdan e-devlet sisteminin işlevsel olabilmesi için ekonomik ve sosyal gelişmeye, iyi bir yönetsel anlayışa, teknik imkânlar ve altyapıya, yeterli insani kaynağa ve iyi bir e-devlet portalına, ihtiyaç vardır.

Nitekim bu ihtiyaçlar karşılandığında e-devlet sisteminden beklenen bir takım faydalara ulaşmak mümkün olabilecektir. E-devlet uygulamaları, devlet-vatandaş ve devlet-iş dünyası ilişkilerinde birçok kolaylık ve katma değer sağlamakta, etkin ve etkili ilişkiler yürütülmesine yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda e-devlet uygulamaları kamu kurumlarında çalışanların kendilerinden beklenen performans ve etik davranışı göstermesini de sağlamakta, e-devlet sürecinin gerektiği gibi yürüten devletlerin uluslar arası itibarını da artırmaktadır. Demokratik ilkelerin uygulanmasını ve yönetim anlayışının pekişmesini sağlaması da e-devletin bir başka faydasıdır.

Devletlere ve paydaşlara birçok fayda sağlayan e-devletin önünde ekonomik, insani, fiziki, teknik, hukuki, bürokratik engeller mevcuttur. E-devlet uygulamalarından fayda sağlanabilmesi için sisteme gerekli yatırım yapılmalı, vatandaşlar ve çalışanların sistemi kullanabilme ve yürütebilme noktasında yeterlilikleri sağlanmalıdır. Ayrıca, e-devlet uygulamalarının hukuki sistemle

bütünleştirilmesi ve kamu çalışanlarının sistemi benimsemesinin sağlanması şarttır. E-devlet uygulamalarının önündeki diğer engeller ise sayısal uçurum, güvenlik ve güvensizlik problemleridir. Başarılı bir e-devlet uygulaması için sayısal uçurumun üstesinden gelinmeli, güvenlik önlemleri yeterli dereceye ulaştırılıp paydaşların e-devlet uygulamalarına güveni sağlanmalıdır.

Güven yalnızca e-devlet alanında değil, toplumsal yaşamın birçok alanında da önemli bir olgudur. Bir erdem olan güven, mükabilyet, etik ve güvenilirliğin bulunmadığı durumda safça bir davranışa dönüşebilir. Ancak, toplumsal refahın ve ilişkilerin gelişmesi için işbirliği şart olup, güven bir toplumda işbirliğini artırır. Diğer yandan birçok kez tanımlanmasına karşın güven, çok da net anlaşılabilmiş değildir.

Bir bakıma dürüstlüğün bir karşılığı olan, insanlar arasındaki tüm ilişkilerin temelindeki güven, aynı zamanda birine sizi incitme olanağını tanımak, ancak onun sizi incitmeyeceğine inanmaktır. Diğer yandan, bu ilişki bir karşılıklılık da içerir. Güven ilişkisinde her iki taraf da hem güvenme hem de güvenilme durumu içerisindedir. Hatta Hardin'e (1996) göre, güven ilişkisinde güvenilirliğin güvenden daha etkilidir. Güvenin akılcı bir davranış olabilmesi için bir miktar güvensizlik de gereklidir. Güvenin boşa çıkmaması ya da güvenmek erdeminin güvenen tarafa zarar vermemesi için güven ve güvensizlik dengesinin de gözetilmesi şarttır.

Bu dengenin iyi kurulması, karşılaşılabilecek fırsatların değerlendirilmesi bakımından da önemlidir. Zira gereğinden fazla güvenmenin safça bir davranışa dönüşebilmesi kadar, gerektiği halde güvenmemenin de güven ilişkisi neticesinde kurulacak olumlu ilişki fırsatlarının ve bu ilişkiler neticesinde elde edilebilecek çıkarların gözden çıkarılması anlamına gelme ihtimali de önemlidir. Her durumda güven, toplumsal ilişkileri güçlendirmesi, toplumsal ve bireysel faydalar elde edilmesi, yöneticilerin işlerini kolaylaştırarak toplumu bir anarşi ortamından uzaklaştırması bakımından oldukça önemlidir.

Güveni, güvenen tarafın geçmiş deneyimleri ya da çevredeki diğer bilgi kaynaklarından edindiği bilgi ışığında karşı taraf hakkında elde ettiği izlenim olarak tanımlayabileceğimiz bireylerarası güven ve beklenen faydanın güdülediği bir davranış ve karşı tarafın güvenilirliği noktasında üçüncü tarafların garantör

durumunda olmasını ifade eden kurumsal güven olmak üzere iki başlık altında inceleyebiliriz. Bireysel güven üzerinde hem güvenenin karşı taraftan beklentisi hem de güvenilen tarafın bu beklentiye göre konum ve tutumu önemlidir. Kurumsal güveni ise hem kurumlara dönük beklenti ve fiili performans arasındaki fark, hem de kurumlarla etkileşim sürecini belirleyen kurallara hâkimiyet ve bu kuralların kesinlik ve yerindeliği belirler.

Güven, halkı ve sistemi anarşik eylemlerden uzak tutması, devletin yürüttüğü iş, hizmet ve faaliyetleri kolaylaştırması ve en önemlisi devlet otoritesinin meşruiyetini artırması bakımından devlet açısından önemlidir. Devlet kendisine güvenildiği ölçüde meşrudur. E-devlet de devletten beklentilerin gerçekleştirilmesi, yolsuzluk ve gereksiz harcamaların azaltılması bakımından önemli bir araçtır. Ancak, e-devlet uygulamalarının bu hedefleri gerçekleştirebilmesi için paydaşlar tarafından benimsenmesi ve yaygınlaşması gereklidir ve bu da e-devlet uygulamalarına güvenilmesini gerektirmektedir. Zira e-devlet uygulamalarına güvenilmemesi, vatandaşların geleneksel hizmet sunum yöntemlerine yönelmesine neden olacak, böylece e-devlete yapılan yatırım karşılığını bulamayacaktır.

E-devlet uygulamalarına dönük güven birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerden bir kısmı genel olarak güven olgusu, bir kısmı e-devletin teknolojik boyutu ve teknolojiye ilişkin güvenlik ve risk endişeleri, bir kısmı da e-devlet yapısının uygulayıcısı konumundaki devlet mekanizmasına dönük güven ve sunulan hizmetlere ilişkin algılarla ilgilidir. E-devlete uygulamalarına güven üzerinde etkili olan faktörler güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, e-devlet web sitesine güven, mahremiyet kaygısı, risk algısı, kalite algısı, algılanan yararlılık ve tatmindir. Ayrıca e-devlet uygulamalarına dönük güvenin e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyeti üzerinde etkili olması beklenebilir.

Bahsedilen faktörlerin e-devlet uygulamalarına dönük güvenle ve demografik özelliklerle ilişkisini tespit etmek amacıyla Konya ilinde yaşayan ve daha önce en az bir kez e-devlet uygulamalarını kullanmış olan vatandaşlar arasından tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenen bir örneklem grubu üzerinde bir alan araştırması yürütülmüştür. Dağıtılan 1500 adet anket formundan geri dönen 1423 adet anket

formundan usulüne uygun olarak doldurulan 1387 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

Demografik özellikler dışında 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanan ölçeğin güvenilirliği Cronbach alpha testi ile ölçülmüş, ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,940$ olarak bulunmuştur. Buna göre, araştırmada kullanılan ölçek kendi içinde tutarlı olup, sorular aynı olgunun tespitine dönük ifadelerden oluşmaktadır. Cronbach alpha yöntemi dışında frekans ve yüzde dağılımlarına; verilen cevapların ortalama değerlerine ilişkin betimleyici istatistikler, Pearson korelasyonu, bağımsız iki örnek t-testi ve one way ANOVA testleri kullanılmış, aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

Katılımcıların güven eğilimleri düşük seviyededir. Bu bulgular, bireylerin özellikle ilk defa karşılaştıkları bir duruma güvenmeye yatkınlıklarının düşük olduğunu göstermektedir. Katılımcıların teknolojiye güven seviyeleri kısmen katılma derecesi seviyesinde seyretmektedir. Bulgular, güven eğilimi düşük düzeyde olan bir gruptan beklenebilecek seviyededir. Zira güven eğilimi düşük bir katılımcı grubunun teknoloji gibi sürekli gelişen ve yenilenen bir olguya çok yüksek seviyede güvenmesi beklenmemelidir. Ayrıca, teknolojiye güvene ilişkin ifadelerden kamu kurumlarının kullandığı teknolojiye güvenle ilgili ifadeye verilen cevap ortalamasının diğerlerinden yüksek çıkması, katılımcıların devlet ve kamu kurumlarının teknolojisine genel teknolojik unsurlardan daha çok güvendiğini göstermektedir. Katılımcıların devlete güven düzeyleri de ortalamanın üzerinde bir seviyededir. Güven eğilimi düşük seviyede olan katılımcıların devlete güven seviyelerinin yüksek çıkması, Türk insanının “devlet baba” anlayışının bir ölçüde halen hakim olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların e-devlet uygulamalarına ilişkin mahremiyet kaygılarının ve risk algılarının genel olarak “kısmen katılıyorum” seviyesine yakın olması e-devlet uygulamalarında veri güvenliğine ilişkin tedbirlerin yeterli olmadığı yönünde görüşe işaret etmektedir. Ancak bu bulguları katılımcıların bu yöndeki endişesinin çok da yüksek olmadığı yönünde de yorumlamak mümkündür. Ayrıca genel risk algısı ve mahremiyet kaygısı devlet ile etkileşimlerden daha yüksek olup, bu durum e-devlet uygulamalarına dönük güven algısı konusunda ipucu vermektedir.

Araştırmanın örnekleminin daha önce en az bir kez e-devlet uygulamalarını kullanmış olan katılımcılardan oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda, vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmanın riskli olduğunu düşünmelerine karşın, e-devlet uygulamalarını kullandıkları söylenebilir. Dolayısıyla vatandaşlar e-devlet uygulamalarından elde ettikleri faydanın bu riske katlanmalarına değeceğini umut etmektedirler.

Katılımcıların e-devlet uygulamalarının kalitesine ilişkin algılarının ortalamaları genel olarak katılma seviyesine yakındır. Dolayısıyla yüksek derecede olmasa da vatandaşların e-devlet uygulamalarının kalitesinden memnun oldukları söylenebilir. Vatandaşların e-devlet uygulamalarına dönük yararlılık algısı kalite algısından da yüksektir. Ayrıca e-devlet uygulamalarına ilişkin tatmin ve e-devlet web sitesine güven düzeyinin de ortalamanın üzerinde bir değer aldığı söylenebilir.

Diğer yandan, katılımcıların e-devlet uygulamalarına güven seviyesinin ortalamaları algılanan yararlılık seviyelerinden sonraki en yüksek değerlere işaret etmektedir. Bu durum, düşük güven eğilimi, ortalamanın üzerindeki mahremiyet kaygısı ve risk algısı düzeyleri, algılanan kalite, yararlılık, tatmin, e-devlet web sitesine ve devlete güven düzeylerinin yüksek olmasıyla bir arada düşünüldüğünde, vatandaşların e-devlet uygulamalarına güvenleri üzerinde uygulamaların arka planındaki gücün devlet olmasının ve e-devlet uygulamalarıyla sağlanan kolaylıkların etkili olduğu ileri sürülebilir.

E-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyetine ilişkin ifadeler verilen cevapların ortalamaları ise, e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam etme niyetinin de ortalamanın üzerinde bir değer aldığını göstermektedir. Bu yöndeki bulgular ışığında vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanmayı geleneksel hizmet sunum yöntemlerine göre daha fazla tercih edeceklerini söylemek mümkündür.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler demografik değişkenler ve e-devlet uygulamalarına dönük güven arasında anlamlı doğrusal bir ilişki bulunmadığına işaret ettiğinden, demografik konumların e-devlet uygulamalarına güven ve bu güvene etki eden faktörler üzerinde güçlü derecede etkili olmadığı ileri sürülebilir.

E-devlet uygulamalarına duyulan güven ve bu güven üzerinde etkili olduğu düşünölen alt bileşenlerin arasındaki ilişkiye dönük korelasyonlar; e-devlet uygulamalarına dönük güven üzerinde güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, mahremiyet kaygısı, risk algısı, kalite algısı, algılanan yararlılık, e-devlet web sitesine güven ve tatmin faktörlerinin etkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyeti ve e-devlet uygulamalarına dönük güven arasında da güçlü sayılabilecek bir ilişki söz konusudur.

Elde edilen veriler ışığında mahremiyet kaygısı ve risk algısı arttıkça e-devlet uygulamalarına dönük güvenin azaldığını; güven eğilimi, teknolojiye güven, devlete güven, kalite algısı, algılanan yararlılık, e-devlet web sitesine güven ve tatmin arttıkça e-devlet uygulamalarına dönük güvenin de arttığını, e-devlet uygulamalarına dönük güven arttıkça da e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyetinin arttığını söylemek mümkündür.

Bayan ve erkek katılımcıların ifade gruplarına verdikleri cevap ortalamalarının arasındaki farklılıklar incelendiğinde bağımlı değişkenler açısından cinsiyet grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. E-devlete duyulan güven ve bu güveni etkileyen faktörler yaş grupları açısından ele alındığında ise yaş gruplarına göre, devlete duyulan güvene ilişkin ifade dışında anlamlı bir farklılık söz konusu olmayıp, bu farklılık da doğrusal bir formda değildir.

Katılımcıların ankette yer alan ifade gruplarına verdikleri cevap ortalamalarını internet deneyimi açısından ele alındığında internet deneyimi arttıkça güven eğilimi, teknolojiye güven ve devlete güvenin azaldığı görölmektedir. Cevap ortalamaları eğitim seviyesi açısından ele alındığında ise güven eğiliminin, devlete duyulan güvenin ve e-devlet uygulamalarına dönük güvenin düşük seviyede eğitilmiş gruplarda daha yüksek, yüksek seviyede eğitilmiş gruplarda ise daha düşük olduğu görölmüştür.

Gelir gruplarında ise güven eğilimi ve devam niyeti açısından anlamlı farklılıklar söz konusudur. Güven eğilimi düşük gelir grubundan yüksek gelir grubuna doğru artış göstermekte; e-devlet uygulamalarını kullanmaya devam niyeti ise düşük gelir grubundan yüksek gelir grubuna doğru düşüş göstermektedir.

Araştırmanın deneysel bulguları ışığında bir genel bir değerlendirme yapıldığında, alan araştırmasından elde edilen bulguların Tassabehji ve Elliman'ın (2006) ve Bissola ve Carignani'nin (2007) teorik çerçeveleriyle büyük ölçüde uyumlu olduğunu söylemek mümkündür. Araştırmamızda elde edilen ampirik bulgular ayrıca Mofleh ve Wanous (2008) Carter ve Weerakoddy (2008), Bélagner ve Carter (2008) Colesca (2009a, 2009b) ile Alsaghier ve Hussain'in (2012) deneysel çalışmalarında elde ettiği bulgularla büyük ölçüde uyumludur.

Diğer yandan araştırmanın bulguları devlete duyulan kurumsal tabanlı güvenin e-devlet uygulamalarına ve devlet tarafından kullanılan teknolojik araçlara duyulan güveni olumlu yönde etkilemesi bakımından Schoder ve Haenlein'in (2004) elde ettiği bulgularla, algılanan yararlılık noktasında Rokhman'ın (2011) elde ettiği bulgularla uyumludur. Ayrıca araştırmanın bulguları; teknolojiye güven ve e-devlet web sitesine güven üzerinde etkili olmadığı yönündeki bulgu dışında (çalışmamız pozitif bir etkiye işaret etmektedir) Teo, Srivastava ve Jiang'ın (2008) bulgularıyla, Welch ve Hinnat'ın (2003) deneyim arttıkça hizmetlere güvenin arttığına ilişkin bulguları dışında tatmin ve kalite algısının güven üzerindeki olumlu etkisine ilişkin bulgularıyla da uyum göstermektedir. Yine bulgularımızın katılımcıların ortalamanın altında seyreden mahremiyet kaygıları ve risk algıları açısından Cullen ve Reilly'nin (2007) Yeni Zelanda'da ulaştığı sonuçlarla uyum göstermediğini söylemek mümkündür.

Sonuç olarak düşük güven eğilimi ve teknolojinin diğer alanlarına dönük düşük güvene rağmen, Türk insanının devlet baba algısının e-devlete ve devletin teknolojinin ön plana çıktığı uygulamalarına duyulan güven üzerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca toplumumuzda devlet tarafından çevrimiçi ortamlarda yürütülen faaliyet ve hizmetlere dönük mahremiyet kaygısı ve risk algısının çok da yüksek olmadığını, yine bu konuda da devlete duyulan güvenin etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Bu bağlamda e-devlet uygulamalarına dönük güvenin artırılması ve uygulamaları kullanma niyetinin devam etmesi bakımından devlete büyük görev düşmektedir. Devletin vatandaşların risk algısı ve mahremiyet kaygılarının daha da düşürülmesi noktasında gerekli önlemleri alması, vatandaşların kalitesinden önemli

ölçüde memnun, faydasının farkında olduğu e-devlet uygulamalarını geliştirmesi, gerekmektedir. Devletin ayrıca vatandaşların e-devlet uygulamalarından tatmin olma derecesini artırmak için zaman ve emekten tasarruf sağlayan e-devlet uygulamalarının bu yönünü ortaya çıkararak sunulan hizmetin kalitesini daha da artırması gerekmektedir.

KAYNAKLAR

Aichholzer, G. ve Schmutzer, R. (2000). Organizational Challenges to the Development of Electronic Government. *11th International Workshop on Database and Expert Systems Applications (DEXA '00)*, 6-8 Eylül 2000, Greenwich, Londra, Birleşik Krallık: DEXA, 379-383.

Al, Hamza (2007). *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetiminde Paradigma Değişimi*. Ankara: Vadi Yayınları.

Alabau, Antonio (2004). *The European Union and Its E Government Development Policy: Following the Lisbon Strategy Objectives*. İspanya: Función Vodafone España.

Almarabeh, Tamara ve AbuAli, Amer (2010). A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39 (1), 29–42.

Alsaghier, Hisham M. ve Hussain, Rahim (2012). Conceptualization of Trust in the e-Government Context: A Qualitative Analysis. (Editörler: Aroon Manoharan ve Marc Holzer). *Active Citizen Participation in E-Government: A Global Perspective*. Hershey, ABD: IGI Global, 528-557.

Alsaghier, Hisham; Ford, Marlyn; Nguyen, Anne ve Hexel, Rene (2009). Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Q Methodology. *Electronic Journal of e-Government*, 7 (4), 295-310.

Amoretti, Francesco (2009). The European Administrative Space and E-Government Policies: Between Integration and Competition. (Editör: Francesco Amoretti). *Electronic Constitution: Social, Cultural and Political Implications*. Londra, Birleşik Krallık: Information Science Reference-IGI Global, 71-85.

Andersen, Kim Viborg (2004). *E-government and Public Sector Process Rebuilding: Dilettantes, Wheel Barrows, and Diamonds*. Dordrecht, Hollanda: Springer Science + Business Media.

Annttiroiko, Ari-Veikko (2008). A Brief Introduction to the Field of E-Government. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts,*

Methodologies, Tools, and Applications. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, XI-XXV.

Annttiroiko, Ari-Veikko (2008). E-Government Concepts, Measures, and Best Practices. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 32-57.

Arslan, Mahmut; Kılıç Akıncı, Sevcan ve Bayhan Karapınar, Pınar (2007), *E-İş, E-Devlet, Etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Baier, Anette (1986). Trust and Antitrust. *Ethics*, 96, 231-260.

Baqir, M. Naveed ve Iyer, Lakshmi (2010). E-government Maturity over 10 Years: A Comparative Analysis of E-government Maturity in Select Countries Around theWorld. (Editör: Christopher Reddick). *Comparative E-Government*. New York, ABD: Springer Science+Business Media, 3-22.

Becker, Lawrence (1996). Trust as Noncognitive Security about Motives. *Ethics*, 107, 43-61.

Belagnér, France ve Carter, Lemuria (2008). Trust and Risk in E-Government Adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17, 165-176.

Belagnér, France ve Carter, Lemuria (2009). The Impact of the Digital Divide on E-Government Use. *Communications of The ACM*, 52 (4), 132-135.

Berlin, Daniel (2011). Sustainable Consumers and the State: Exploring How Citizens' Trust and Distrust in Institutions Spur Political Consumption. *Journal of Environmental Policy & Planning*, 13 (3), 277-295.

Bhatnagar, Subhash (2009). *Unlocking E-Government Potential: Concepts, Cases and Practical Insights*. Yeni Delhi, Hindistan: Sage Publications.

Birleşmiş Milletler (2005). *UN Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion*. New York, ABD: United Nations.

Birleşmiş Milletler (2008). *UN Global E-Government Readiness Report 2008: From E-Government to Connected Governance*. New York, ABD: United Nations.

Bissola, Rita ve Carignani, Andrea (2007). The Role of Trust in Approaching E-Government Services: A Comprehensive Theoretical Framework. *IADIS International Conference e-Commerce 2007*. 7-9 Aralık 2007, Algarve, Portekiz: IADIS, 43-50.

Bok, Sissela (1979). *Lying: Moral Choice in Public and Private Life*. New York, ABD: Wintage Books.

Boudriga, Noureddine ve Benabdallah, Salah (2002). Laying out the Foundation for a Digital Government Model Case Study. (Editörler: William J. McIver, Jr., Ahmed K. Elmagarmid). *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy*. Boston, ABD: Kluwer Academic Publishers, 289-304.

Bouguettaya, Athman; Ouzzani, Mourad; Medjahed, Brahim ve Elmagarmid, Ahmed K. (2002). Supporting Data and Services Access in Digital Government Environments. (Editörler: William J. McIver, Jr., Ahmed K. Elmagarmid). *Advances in Digital Government: Technology, Human Factors, and Policy*. Boston, ABD: Kluwer Academic Publishers, 37-52.

Braithwaite, John (1998). Institutionalizing Distrust, Enculturating Trust. (Editörler: Valerie Braithwaite ve Margaret Levi). *Trust and Governance*. New York, ABD: Russell Sage Foundation, 343-375.

Braithwaite, Valerie (1998). Communal and Exchange Trust Norms: Their Value Base and Relevance to Institutional Trust. (Editörler: Valerie Braithwaite ve Margaret Levi). *Trust and Governance*. New York, ABD: Russell Sage Foundation, 46-74.

Bryman, Alan ve Cramer Duncan (2005). *Quantitative Data Analysis with SPSS 12 and 13: A Guide for Social Scientists (Electronic Version)*. New York, ABD: Routledge.

Cariño, Ledivina V. (26-29 Haziran 2007). Building Trust in Government in Southeast Asia. (Bildiri). *7th Global Forum on Reinventing Government*, Viyana, Avusturya.

Carter, Lemuria ve Weerakkody, Vishanth (2008). E-Government Adoption: A Cultural Comparison. *Information Systems Frontiers*, 10 (4), ss.473-482.

Carter, Lemuria, ve Bélanger, France (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, 15, 5-25.

Carter, Lemuria, ve Bélanger, France (2008). Trust and Risk in E-Government Adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17, 165-176.

Cheema, G. Shabbir (2010). Building Trust in Government: An Introduction. (Editörler: G. Shabbir Cheema ve Vesselin Popovski). *Building Trust in Government: Innovations in Governance Reform in Asia*. New York, ABD: United Nations University.

Chen, Cheng-Hao ve Saeedi, Masoud (2006). Building a Trust Model in the Online Market Place, *Journal of Internet Commerce*, 5 (1), 101-115

Chopra, Kari ve Wallace, William A. (6-9 Ocak 2003). Trust in Electronic Environments. (Bildiri). *36th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Hawaii, ABD.

Christensen, Tom ve Læg Reid, Per (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28 (4), 487-511.

Cohen, Jean (1999). Trust, Voluntary Association and Workable Democracy: The Contemporary American Discourse of Civil Society. (Editör: Mark E. Warren). *Democracy and Trust*. Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press, 208-248.

Coleman, James S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Birleşik Krallık: Harvard University Press, 300-321.

Colesca, Sofia Elena (2009a). Understanding Trust in e-Government. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 3, 7-15.

Colesca, Sofia Elena (2009b). Increasing E-Trust: A Solution to Minimize Risk in E Government Adoption. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 4 (1), 31-44.

Colquitt, Jason A.; Scott, Brent A. ve LePine, Jeffery A. (2007). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 92 (14), 909-927.

Costake, Nicolae (2008). General Requirements for Digital Government. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 98-110.

Couldry, Nick (2007). New Media for Global Citizens? The Future of the Digital Divide Debate. *Brown Journal of World Affairs*, 14 (1), 249-261.

Cronk, Brian C. (2008). How to Use SPSS: A Step-by-Step Guide to Analysis and Interpretation (Fifth Edition). Kaliforniya, ABD: Pyrczak Publishing.

Cullen, Rowena ve Reilly, Patrick (3-6 Ocak 2007). Information Privacy and Trust in Government: A Citizen-based Perspective from New Zealand. (Bildiri). *40th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Hawaii, ABD.

Cunha Amauri Marques ve Costa, Paulo Mendez (2004). Towards Key Business Process For E-Government. (Editörler: Winfried Lamersdorf, Volker Tschammer ve Stéphane Amarger). *Building the E-Service Society: E-Commerce, E-Business, and E-Government, IFIP 18th World Computer Congress*. 22-27 Ağustos 2004, Toulouse, Fransa. New York, ABD: Springer Science+Business Media, 3-22.

Dashti, Ali; Benbasat, Izak ve Burton-Jones, Andrew (13-14 Ocak 2009). Developing Trust Reciprocity in Electronic Government: The Role of Felt Trust. (Bildiri). *European and Mediterranean Conference on Information Systems 2009 (EMCIS2009)*, İzmir, Türkiye.

Delhey, Jan ve Newton, Kenneth (2003). Who Trusts?: The Origins of Social Trust in Seven Societies. *European Societies*, 5(2), 93-137.

Demirel, Demokaan (2006). E-devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.

Dietz , Graham (2011). Going back to the Source: Why do People Trust Each Other?. *Journal of Trust Research*, 1 (2), 215-222.

Dura, Cihan ve Atik, Hayriye (2002). *Bilgi Toplumu Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Elliott, Alan C. ve Woodward Wayne A. (2007). *Statistical Analysis Quick Reference Guidebook: With SPSS Examples*. Kaliforniya, ABD: Sage Publications, Inc.

Erickson, G. Scott ve Rothberg, Helen N. (2010). Knowledge Assets, E-Networks and Trust. (Editörler: Jean-Marc Seigneur Adam Slagell). *Collaborative Computer Security and Trust Management*. Hershey, New York, ABD: Information Science Reference (IGI Global), 1-11.

Ferro, Enrico; Cantanmessa, Marco ve Paolucci, Emilio (2004). Economies of Scale in e-Government: Time for Evidence. (Editör: Roland Traummüller). *Electronic Government Third International Conference, EGOV 2004*. 30 Ağustos - 3 Eylül 2004, Zaragoza, İspanya. Heidelberg, Almanya: Springer Science+Business Media, 172-177.

Gambetta, Diego (1988). Can We Trust?. (Editör Diego Gambetta). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford, Birleşik Krallık: Basil Blackwell.

Garvin, Peggy (2009). *E-Government and Web Directory U.S. Federal Government Online (2009)*. (Editör: Peggy Garvin). Maryland, ABD: Bernan Press.

Gaur, Ajai S. ve Gaur Sanjaya S. (2009). *Statistical Methods for Practice and Research: A Guide to Data Analysis Using SPSS (Second edition)*. Delhi, Hindistan: Vivek Mehra (for Sage Publications India Pvt. Ltd.).

Gefen, David; V. Rao, Srinivasan ve Tractinsky, Noam (6-9 Ocak 2003). The Conceptualization of Trust, Risk and Their Relationship in Electronic Commerce: The Need for Clarifications. (Bildiri). *36th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Hawaii, ABD.

Gilbert, David; Balestrini, Pierre, ve Littleboy, Darren (2004). Barriers and Benefits in the Adoption of E-Government. *International Journal of Public Sector Management*, 17, 286-301.

Groothuis, Marga (2007). Applying ICTs in Juridical Decision Making by Government Agencies. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 87-96.

Gültekin, Buğra (2007). *Türkiye' de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Hardin, Russell (1993). The Street-Level Epistemology of Trust. *Politics and Society*, 21(4), 505-529.

Hardin, Russell (1996). Trustworthiness. *Ethics*, 107, 26-42.

Hawkins, Stephanie (2005). Beyond the Digital Divide: Issues of Access and Economics. *The Canadian Journal of Information and Library*, 29 (2), 171-189.

Hongladarom, Soraj (2004). Making Information Transparent as a Means to Close the Global Digital Divide. *Minds and Machines*, 14, 85-99.

Horsburgh, Simon; Goldfinch, Shaun ve Gauld, Robin (2011). Is Public Trust in Government Associated with Trust in E-Government?, *Social Science Computer Review*, 29(2), 232-241.

Huang, C.James (2007). Accesibility of E-Government Web Sites. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 11-15.

İbn-i Haldun (1990), *Mukaddime I* (Çev: Z.K. Ugan). İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.

Jones, Karen (1996). Trust as an Affective Attitude. *Ethics*, 107, 4-25.

Jones, Kiku; Leonard, Lori N. K. ve Riemenschneider, Cynthia K. (2009). Trust Influencers on the Web. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 19 (3), 196-213.

Kaaya, Janet (2007). African Regional Case of E-Government. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 34-43.

Kachwamba, Muhajir ve Hussein, Ashatu (2009). Determinants of E-Government Maturity: Do Organizational Specific Factors Matter?. *Journal of US-China Public Administration*, 6 (7), 1-8.

Kaisser, Scott (2005). Community Technology Centers and Bridging the Digital Divide. Knowledge. *Technology & Policy*, 18 (2), 83-100.

Kajava, Jorma; Anttila, Juhani ve Varonen, Rauno (2007). Radio Frequency Identification as a Challenge to Information Security and Privacy. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt III: 1388-1393.

Kalloniatis, Christos; Kavakli, Evangelia ve Gritzalis, Stefanos (2004). Security Requirements Engineering for e-Government Applications: Analysis of Current Frameworks. (Editör: Roland Traunmüller). *Electronic Government Third International Conference. EGOV 2004*, 30 Ağustos - 3 Eylül 2004, Zaragoza, İspanya. Heidelberg, Almanya: Springer Science+Business Media, 66-71.

Kapucu, Naim (2007). Ethics of Digital Government. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt II: 745-748.

Kıvanç, Efe; Özbilger, Halil İbrahim; Yıldız, Tolgahan ve İltter H. Kemal (21-23 Aralık 2006). E-Devlet Dönüşümünde Kritik Faktörler ve İşletmecilik Açısından Değerlendirmeler. (Bildiri). *11. Türkiye'de İnternet Konferansı*, Ankara, Türkiye.

Kramer, Roderick M. ve Lewicki, Roy J. (2010). Repairing and Enhancing Trust: Approaches to Reducing Organizational Trust Deficits. *The Academy of Management Annals*, 4 (1), 245-277.

Kutlu, Önder (3-6 Eylül 2003). Consolidating the Trust in Turkish Government. (Bildiri). *EGPA Annual Conference*. Lizbon, Portekiz.

Ladner, Roy ve Petry, Frederick E. (2009). *Electronic Government: Overview and Issues for National Security Interests*. (Editör: Mehdi Khosrow-Pour). *E-Government Diffusion, Policy, and Impact: Advanced Issues and Practices*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 13-27.

Larson-Hall, Jenifer (2009). *A guide to doing statistics in second language research using SPSS (Electronic Version)*. New York, ABD: Routledge.

Leith, Philip (2007). *Access to and Use of Publicly Available Information*. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 1-10.

Letki, Natalia (2006). *Investigating the Roots of Civic Morality: Trust, Social Capital, and Institutional Performance*. *Political Behaviour*, 28, 305-325.

Levi, Margaret (1998). *A State of Trust*. (Editörler: Valerie Braithwaite ve Margaret Levi). *Trust and Governance*. New York, ABD: Russell Sage Foundation, 77-101.

Levine, Gustave; Page, Melanie C.; Braver Sanford L. Ve Mackinnon David P. (2003). *Levine's Guide to SPSS for Analysis of Variance (Second Edition)* New Jersey, ABD: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Lewis, J. David ve Weigert, Andrew (1985). *Trust as a Social Reality*. *Social Forces*, 63 (4), 967-985.

Lim, Eric T.K; Tan, Chee-Wee ve Pan, Shan-Ling (2009). *E-Government Implementation: Balancing Collaboration and Control in Stakeholder Management*. (Editör: Mehdi Khosrow-Pour). *E-Government Diffusion, Policy, and Impact: Advanced Issues and Practices*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 13-27.

Luhmann, Niklas (1988). *Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives*. (Editör Diego Gambetta). *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford, Birleşik Krallık: Basil Blackwell.

Martínez, Agustí Cerrillo i (2007). *Accessing Administration's Information via Internet in Spain*. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä).

Encyclopedia of Digital Government. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 20-25.

Mayer, R. C.; Davis, J. H., ve Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

McLuhan, Marshall (1997). *The Medium is the Massage*. Bükreş, Romanya: Nemira Publishing House.

Menekşe, Nurtaç Ziyal; Kılıç, Fatoş; Yaman Akan, Neslihan; Öcal, Sait; Ataoğlu, Dilek; Tekil, Esra; Çakır Ümit; Penezoğlu Yusuf; Küçükçaya, Mehmet ve Germeyan, Mert (2001). *Değişim.tr: İnternetle Gelişimde Türkiye*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

Merriam, Charles E. (1945). Public and Private Government. (Editör: W.Harry Jellema). *Powell Lectures on Philosophy at Indiana University: Eighth Series: Public and Private Government*. Londra, Birleşik Krallık: Oxford University Press.

Miller, Arthur H. ve Listhaug, Ola (1990). Political Parties and Confidence in Government: A Comparison of Norway, Sweden and the United States. *British Journal of Political Science*, 20 (3), 357-386.

Mishler, William ve Rose, Richard (2001). What are the Origins of Political Trust? Testing Institutional and Cultural Theories in Post-Communist Societies. *Comparative Political Studies*, 34 (1), 30-62

Mofleh, Samer Ibrahim ve Wanous, Mohammed (2008). Understanding Factors Influencing Citizens' Adoption of E-government Services in the Developing World: Jordan as A Case Study. *INFOCOM-Journal of Computer Science*, 7(2), 1-11.

Moon, Jane (2007). Assisting Users Seeking Medical Information through Government Portals. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 102-110.

Moon, M. Jae (6-9 Ocak 2003), Can IT Help Government to Restore Public Trust?: Declining Public Trust and Potential Prospects of IT in the Public Sector. (Bildiri). *36th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Hawaii, ABD.

Mutula, Stephen M. (2008). Evolving Paradigms in the Networked World and their Implications for Information Management in African Libraries. *African Journal of Library, Achieves and Information Science*, 11 (4), 437-442.

Naralan, Abdullah (2008a). E-Devlet'e Etki Eden Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 457-468.

Naralan, Abdullah (2008b). *E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: İmaj Yayınevi.

NTIA (National Telecommunications and Information Administration) (1999). *Falling through the Net: Defining the Digital Divide*. Washington, ABD: NTIA., <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>, Erişim Tarihi: 07.05.2012.

Odabaş, Hüseyin (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) (2003). *The E-Government Imperative*. Paris, Fransa: OECD.

Okçu, Murat, Akman, Elvettin ve Atatorun Mustafa (2010). E-Devlet Kamu Yönetimini Etkin ve Etkili Kılar mı? (Editörler: Orhan Gökçe ve M. Akif Çukurçayır). *5.Kamu Yönetimi Sempozyumu: Türk Kamu Yönetiminin Yapısal ve İşlevsel Sorunları*. Konya: Dizgi Ofset, 117-128.

Paine, Katie Delahaye (2003). *Guidelines for Measuring Trust in Organizations*, Institute for Public Relations. http://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/2003_MeasuringTrust.pdf, Erişim Tarihi: 18.07.2012.

Parent, Michael; Vandebek, Christine A. ve Gemino, Andrew C. (5-8 Ocak 2004). Building Citizen Trust Through e-Government. (Bildiri). *37th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Hawaii, ABD.

Peter, Ulrike (2007). Accessible E-Government through Universal Design. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 16-19.

Pötzsch, Stefanie ve Böhme, Rainer (2010). The Role of Soft Information in Trust Building: Evidence from Online Social Lending. (Editörler Alessandro Acquisti, SeanW. Smith ve Ahmad-Reza Sadeghi). *Trust and Trustworthy Computing: Third International Conference, TRUST 2010*, 21-23 Haziran 2010, Berlin, Almanya. Heidelberg, Berlin, Almanya: Springer, 381-395.

Putnam, Robert D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, New Jersey, ABD: Princeton University Press.

Rahimi, Shahram; Rana, Pravab J.; Ahmad, Raheel ve Gupta, Bidyut (2010). Ontological Mediation for Multi-Agent Systems. (Editör: Vishanth Weerakkody). *Social and Organizational Developments through Emerging E-Government Applications: New Principles and Concepts*. Hershey, ABD: Information Science Reference, 56-76.

Rahman, Hakikur (2007). Role of ICT in Establishing E-Government System for Disadvantaged Communities. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt III: 1436-1444.

Rana, Nripendra P.; Williams, Michael D.; Dwivedi, Yogesh K. ve Williams, Janet (2011). Diversity and Diffusion of Theories, Models, and Theoretical Constructs in eGovernment Research. (Editörler: Marijn Janssen, Hans J. Scholl, Maria A.Wimmer, Yao-Hua Tan). *Electronic Government 10th IFIPWG 8.5 International Conference, EGOV 2011*, 28 Ağustos- 2 Eylül 2011, Delft, Hollanda. Heidelberg, Almanya: Springer Science+Business Media, 1-12

Reddick, Christopher (2010). Preface. (Editör: Christopher Reddick). *Comparative E-Government*. New York, ABD: Springer Science+Business Media, VII-IX.

Reddick, Christopher G. (2007). E-Government Adoption in Canadian Municipal Governments: A Survey of Ontario Chief Administrative Officers,

(Editör: Donald Norris). *Current Issues and Trends in E-Government Research*. Hershey, ABD: CyberTech Publishing, 289-308.

Riquelme, Hernan ve Buranasantikul, Passarat (2004). E-Government in Australia: A Citizen's Perspective. (Editör: Roland Traunmüller). *Electronic Government Third International Conference, EGOV 2004*. 30 Ağustos - 3 Eylül 2004, Zaragoza, İspanya. Heidelberg, Almanya: Springer Science+Business Media, 317-327.

Ronning, Helge (2008). Systems of Control and Regulation: Copyright Issues, Digital Divides and Citizens' Rights. *Critical Arts: A South-North Journal of Cultural & Media Studies*, 20 (1), 20-34.

Rotter, Julian B. (1971). Generalized Expectancies for Interpersonal Trust. *The American Psychologist*, 26(5), 443-452.

Rousseau, Denise M.; Sitkin, Sim B.; Burt, Ronald S. ve Camerer Colin (1998). Not So Different after All: A Cross Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 391-404.

Ruscio, Kenneth Patrick (1996). Trust, Democracy, and Public Management: A Theoretical Argument. *Journal of Public Administration Research and Theory* 6(3), 461-477

Sahu, G. P. ve Gupta M. P. (2009). Users' Acceptance of E-Government: A Study of Indian Central Excise. (Editör: Mehdi Khosrow-Pour). *E-Government Diffusion, Policy, and Impact: Advanced Issues and Practices*. Hershey, New York, ABD: Information Science Reference (IGI Global), 203-223.

Sarwar, Mohammed Javed (2008). E-Development in Bangladesh. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 632-641.

Schoder, Detlef ve Haenlein, Michael (2004). The Relative Importance of Different Trust Constructs for Sellers in the Online World. *Electronic Markets*, 14 (1), 48-57.

Schoorman, F.David; Mayer, Roger ve Davis, James H. (2007). An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. *Academy of Management Review*, 32 (2), 344-354

Sciadas, George (2005). Infostates across Countries and Over Time: Conceptualization, Modeling, and Measurements of the Digital Divide. *Information Technology for Development*, 11 (3), 299–304.

Secor, Anna ve O'Loughlin, John (2005). Social and Political Trust in Istanbul and Moscow: A Comparative Analysis of Individual and Neighbourhood Effects. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 30, 66-82.

Sevinç, İsmail (2006). *Bilgi Teknolojileri Kullanımının Kamu Kurumları Üzerindeki Etkileri: Kavramsal ve Ampirik Bir Çalışma (Konya Örneği)*. Yayınlanmış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Skarlatidou, Artemis; Haklay, Muki ve Cheng, Tao (2011). Trust in Web GIS: The Role of the Trustee Attributes in the Design of Trustworthy Web GIS Applications. *International Journal of Geographical Information Science*, 25 (12), 1913-1930.

Solomon, Robert C. ve Flores Fernando (2001). *Building Trust in Business, Politics, Relationships, and Life*. New York, ABD: Oxford University Press.

Srivastava, Shirish C. ve Teo, Thompson S. H. (2005). Citizen Trust Development for E-Government Adoption: Case of Singapore, *9th The Pacific Asia Conference on Information Systems*. 7-10 Temmuz 2005, Bangkok, Tayland: AIS, 721-734.

Stahl, Bernd Carsten (2008). Discourses on Information Ethics: The Claim to Universality. *Ethics and Information Technology*, 10, 97–108.

Starnes, Becky; Truhon, Stephen ve McCarthy, Vickie (2010). *Organizational Trust: Employee-Employer Relationships, A Primer on Organizational Trust*, ASQ Human Development & Leadership Division. <http://rube.asq.org/hdl/2010/06/a-primer-on-organizational-trust.pdf>, Erişim Tarihi: 15.07.2012.

Stowers, Genie N. L. (2007). Applications of E-Commerce in E-Government. (Editörler: Ari-Veikko Anttiroiko ve Matti Mälkiä). *Encyclopedia of Digital Government*. Hershey, ABD: Idea Group Inc., Cilt I: 73-79.

Şahin, Ali (2008). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.

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

Şeker, Nihat ve Şeker, Güneş (2009). E-Devlet Uygulamalarından İlsis'in Okul Yöneticileri Tarafından Değerlendirilmesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 2 (2), 11-19.

Tan, Yao-Hua ve Thoen, Walter (2000). An Outline of A Trust Model for Electronic Commerce. *Applied Artificial Intelligence: An International Journal*, 14 (8), 849-862.

Tarhan, Ahmet (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet Uygulamaları*. Konya: Palet Yayınları

Tassabehji, Rana ve Elliman, Tony (6-7 Temmuz 2006). Generating Citizen Trust in E-Government Using a Trust Verification Agent: A Research Note. (Bildiri). *European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS), 2006*, Alicante, İspanya.

Tataroğlu, Muhittin ve Coşkun, Bayram (2005). Bilgi İletişim Teknolojileri ve E-Devletin Etik Açısından İrdelenmesi, 2. *Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu*, 15-16 Kasım 2005, Sakarya, Türkiye. Sakarya: Sakarya Üniversitesi: 165-184.

Teo, Thompson S. H.; Srivastava, Shirish C. ve Jiang Li (2008). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, 25 (3), 99-131.

Thuraisingham, Bhavani M. (2008). *Building Trustworthy Semantic Webs*. New York, ABD: Auerbach Publications (Taylor & Francis Group).

Toland, Janet; Purcell, Fuatai ve Huff, Sid (2011). Digital Government in Remote Locations. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, 111-120.

Tolbert, Caroline J. ve Mossberger, Karen (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66 (3), 354-369

Traumüller, Roland ve Wimmer, Maria (2003). E-Government: A Roadmap for Progress. (Editörler: Manuel J. Mendes, Reima Suomi ve Carlos Passos). *Digital Communities in A Networked Society: E-Commerce, E-Business and E-Government. The Third IFIP Conference on E-Commerce, E-Business and E-Government*, 21–24 Eylül 2003, São Paulo, Brezilya. Boston, (ABD): Kluwer Academic Publishers, 3-12.

Traumüller, Roland ve Wimmer, Maria (2004). E-Government: The Challenges Ahead. (Editör: Roland Traumüller). *Electronic Government Third International Conference, EGOV 2004*, 30 Ağustos - 3 Eylül 2004, Zaragoza, İspanya. Heidelberg, Almanya: Springer Science+Business Media, 1-8

Tucker, Andrew (2004). The Role of Reflexive Trust in Modernizing Public Administrations. *Public Performance & Management Review*, 28 (1), 53-74

Uçkan, Özgür (2003). *E-Devlet E-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Uslaner, Eric M. (2000). Producing and Consuming Trust. *Political Science Quarterly*, 115 (4), 569-590.

Uslaner, Eric M. (2004a). Trust Online, Trust Offline. *Communications of the ACM*, 47 (4), 28-29.

Uslaner, Eric M. (2004b). Trust, Civic Engagement, and the Internet. *Political Communication*, 21, 223-242.

Van de Walle, Steven; Van Roosbroek, Steven ve Bouckaert, Geert (2008). Trust in the Public Sector: Is There any Evidence for a Long-term Decline?. *International Review of Administrative Sciences*, 74 (1), 47-64.

Van Dijk, Jan ve Hacker, Kenneth (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*, 19, 315–326.

Van Dyne, Linn; Vandewalle, Don; Kostova, Tatiana; Latham, Michael E. ve Cummings, L. L. (2000). Collectivism, Propensity to Trust and Self-Esteem as Predictors of Organizational Citizenship in a Non-Work Setting. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 3-23.

Vrakas, Nikos; Kalloniatis, Christos; Tsohou, Aggeliki ve Lambrinoudakis, Costas (2010). Privacy Requirements Engineering for Trustworthy e-Government Services. (Editörler Alessandro Acquisti, SeanW. Smith ve Ahmad-Reza Sadeghi). *Trust and Trustworthy Computing: Third International Conference, TRUST 2010*, 21-23 Haziran 2010, Berlin, Almanya. Heidelberg, Berlin, Almanya: Springer, 298-307.

Warkentin, Merrill; Gefen, David; Pavlou, Paul A. ve Rose, Gregory M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 12 (3), 157-162.

Warren, Mark E. (1999). Conclusion. (Editör: Mark E. Warren). *Democracy and Trust*, Cambridge, Birleşik Krallık: Cambridge University Press, 346-360.

Warschauer, Mark (2003). Demystifying the Digital Divide. *Scientific American*, 289 (2), 42–48.

Welch, Eric W. ve Hinnant Charles C. (6-9 Ocak 2003). Internet Use, Transparency, and Interactivity Effects on Trust in Government. (Bildiri). *36th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, Hawaii, ABD.

Welch, Eric W.; Hinnant, Charles, ve Moon, M. Jae (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15, 371-391.

Whiting, Susan H. (1998). The Mobilization of Private Investment as a Problem of Trust in Local Governance Structures. (Editörler: Valerie Braithwaite ve Margaret Levi). *Trust and Governance*. New York, ABD: Russell Sage Foundation, 167-194.

Whitty, Monica ve Joinson, Adam (2009). *Truth, Lies and Trust on the Internet*. New York, ABD: Routledge.

WSIS (World Summit on the Information Society) (2003). *The Geneva Declaration of Principles and Plan of Action*. Cenevre, İsviçre: WSIS.

Wu, Jyh-Jeng ve Tsang, Alex S. L. (2008). Factors Affecting Members' Trust Belief and Behaviour Intention in Virtual Communities. *Behaviour & Information Technology*, 27 (2), 115-125.

Wuthnow, Robert (2002). Bridging the Privileged and the Marginalized?. (Editör: Robert D. Putnam). *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. New York, ABD: Oxford University Press, 59-102.

Yavuz, Kerim (2003). Din ve Güven. (Editör: Ferda Erdem). *Sosyal Bilimlerde Güven*. Ankara: Vadi Yayınları, 27-52.

Yıldırım, Hakan; Kaplan, Volkan; Çakmak, Tuncay ve Üstün, Cem Cihangir (2006). *E-Devlet Başa*. Ankara: Macar Yayıncılık.

Yıldırım, Murat (2010a). *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Yıldırım, Murat (2010b). Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 1-19.

Young-Jin, Shin ve Seang-Tae, Kim (2011). A Brief Introduction to the Field of E-Government. (Editör: Ari-Veikko Annttiroiko). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. Hershey, ABD: Information Science Reference-IGI Global, XI-XXV.

Yousafzai, Shumaila; Pallister, John ve Foxall, Gordon (2009). Multi-dimensional Role of Trust in Internet Banking Adoption. *The Service Industries Journal*, 29 (5), 591-605.

EKLER

EK-1: Anket Formu (Ön Yüz)

İyi günler,
Elinizdeki anket bilimsel bir çalışmada kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Ankete isim yazmanıza gerek yoktur. Anket sonuçları ve elde edilen veriler bilimsel çalışma dışına kesinlikle kullanılmayacaktır.

Arş. Gör. Yasin TAŞPINAR Doç.Dr. Ali ŞAHİN

Yaşınız :	<input type="checkbox"/> 18 ve altı	<input type="checkbox"/> 19-25	<input type="checkbox"/> 26-36	<input type="checkbox"/> 37-47	<input type="checkbox"/> 48-59	<input type="checkbox"/> 60 ve üstü
Cinsiyetiniz :	<input type="checkbox"/> Bayan	<input type="checkbox"/> Erkek	İnternet Deneyimi :	<input type="checkbox"/> 3 yıldan az	<input type="checkbox"/> 3-10 yıl	<input type="checkbox"/> 10 yıldan fazla
Eğitim Durumunuz :	<input type="checkbox"/> Okur-Yazar	<input type="checkbox"/> İlköğretim	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Önlisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Lisans Üstü
Aylık Geliriniz :	<input type="checkbox"/> 500 TL'den az	<input type="checkbox"/> 500-1000 TL	<input type="checkbox"/> 1000-1500 TL	<input type="checkbox"/> 1500-2500 TL	<input type="checkbox"/> 2500-3000 TL	<input type="checkbox"/> 3000 TL'den fazla

Aşağıda e-devlet ve güven ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen her ifadeye katılma derecenizle ilgili olarak size en uygun gelen seçeneği çarpı işareti (X) ile belirtiniz ve tüm maddeleri yanıtlayınız. (1=Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3=Kısmen katılmıyorum, 4= Katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılmıyorum)

		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KISMEN KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
GE1	Birine/bir şeye kolaylıkla güvenirim.	1	2	3	4	5
GE2	Benim birine/bir şeye güvenmeye yatkınlığım yüksektir.	1	2	3	4	5
GE3	Biri/bir şey hakkında çok az bilgiye sahip olsam bile ona güven duyma eğilimim vardır.	1	2	3	4	5
TG1	Devletin yürüttüğü işleri destekleyen teknolojileri her zaman güvenilir bulmaktayım.	1	2	3	4	5
TG2	Devletin yürüttüğü işleri destekleyen bilgi ve iletişim teknolojileri her zaman güvenlidirler.	1	2	3	4	5
TG3	Kamu kurumları tarafından e-devlet hizmetlerini yürütmek üzere kullanılan teknolojiye güvenim tamdır.	1	2	3	4	5
TG4	İnternetteki tedbirler onu kullanırken rahat hissetmeye yetecek seviyededir.	1	2	3	4	5
TG5	İnternetteki sorunlardan korunmam için yeteri kadar teknolojik ve yasal düzenleme vardır.	1	2	3	4	5
TG6	İnternet üzerinden işlem yaparken, şifrelemeler ve diğer teknolojik araçlar güvenliğimi sağlamakta yeterlidir.	1	2	3	4	5
DG1	Türkiye'deki kamu kurumlarına güveniyorum.	1	2	3	4	5
DG2	Kamu kurumlarının benim ihtiyaçlarımı en iyi şekilde karşılamaya gayret ettiğine inancım tamdır.	1	2	3	4	5
DG3	Bence kamu kurumları güvenilirdirler.	1	2	3	4	5
DG4	Bir kamu kurumu saygın olduğu ölçüde o kuruma güvenirim.	1	2	3	4	5
DG5	Devlet tamamen vatandaşların çıkarlarına uygun olarak hizmet etmektedir.	1	2	3	4	5
DG6	Devletle etkileşime girmekten korkmuyorum çünkü, devlet görevlerini etkin biçimde yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
DG7	Devletle etkileşime girdiğimde devletin kendine düşen görevi yerine getireceğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
DG8	Devlet sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğinden, devletin güvenimi kazandığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
MK1	Benim bir kamu kurumuna ait web sitesine verdiğim bilgiler, benim bilgi vermek istemeyeceğim başka kuruluşlarla da paylaşılabilir.	1	2	3	4	5
MK2	Kamu kurumlarının web siteleri benim iznim olmadan üçüncü kişilerin benim kişisel bilgilerime ulaşmasına izin verebilir.	1	2	3	4	5
MK3	Benim kişisel bilgilerim bir kamu kurumu tarafından istenmeyen bir şekilde kullanılabilir.	1	2	3	4	5
MK4	Ben bir kamu kurumunun web sitesine bilgi gönderirken istemesem de bir başkası benim kişisel bilgilerimi rahatlıkla ele geçirebilir.	1	2	3	4	5
MK5	Bilgisayar korsanları kamu kurumlarının web sitelerini ele geçirerek, benim yüklediğim kişisel bilgileri rahatlıkla çalabilir. Bu konuda tedbirler yetersizdir.	1	2	3	4	5
RA1	Bir e-devlet hizmetini kullanıp işlem yaparken kendimi savunmasız hissediyorum.	1	2	3	4	5
RA2	E-devlet hizmetlerini kullanmanın olumsuz sonuçları olacaktır.	1	2	3	4	5
RA3	E-devlet hizmetleri üzerinden işlem yapmak bana göre güvenli değildir.	1	2	3	4	5

LÜTFEN ARKA SAYFAYA GEÇİNİZ !!!

EK-2: Anket Formu (Arka Yüz)

		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KİSMEN KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
RA4	E-devlet hizmetlerini kullanmanın riskleri faydalarından daha fazladır.	1	2	3	4	5
RA5	E-devlet hizmetlerini kullanırken <u>temkinli</u> davranılması gerektiğini	1	2	3	4	5
RA6	E-devlet üzerinden işlem yapmak riskli bir iştir.	1	2	3	4	5
AK1	Genel olarak, e-devlet hizmetleri yararlı bilgiler sunmaktadır.	1	2	3	4	5
AK2	Genel olarak, e-devlet hizmetleri iyi organize edilmişlerdir.	1	2	3	4	5
AK3	Genel olarak, e-devlet hizmetleri kullanıcı etkileşimine olanak verir.	1	2	3	4	5
AK4	Genel olarak, e-devlet hizmetleri üzerinden yaptığım işlemlerin sonuçları bana bildirilmektedir.	1	2	3	4	5
BK1	E-Türkiye web sitesi vatandaş için gerekli ve yeterli bilgi sunmaktadır.	1	2	3	4	5
BK2	E-Türkiye web sitesi üzerinden ihtiyaç duyduğum bilgiye zamanında ulaşabiliyorum.	1	2	3	4	5
BK3	E-Türkiye web sitesinin doğruluğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5
BK4	E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgi benim ihtiyaçlarımı karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
BK5	E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgi kullanışlı bir biçimde sunulmaktadır.	1	2	3	4	5
BK6	E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgi açık ve nettir.	1	2	3	4	5
BK7	E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilginin doğruluğu kesindir.	1	2	3	4	5
BK8	E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgiler günceldir.	1	2	3	4	5
BK9	E-Türkiye web sitesinden sağlanan bilgileri tereddüt etmeden kullanabilirim.	1	2	3	4	5
SK1	E-Türkiye web sitesini kullanmak kolaydır.	1	2	3	4	5
SK2	E-Türkiye web sitesi kullanıcı dostudur.	1	2	3	4	5
SK3	E-Türkiye web sitesinden istediğim bilgi ve hizmetleri kolaylıkla alabiliyorum.	1	2	3	4	5
HK1	E-Türkiye web sitesi güvenilir hizmetler sunmaktadır.	1	2	3	4	5
HK2	E-Türkiye web sitesi hizmetleri söz verdiği zamanda sunar.	1	2	3	4	5
HK3	E-Türkiye web sitesi vatandaşlara hızlı hizmet sunar.	1	2	3	4	5
HK4	E-Türkiye web sitesi vatandaşların taleplerini karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
HK5	E-Türkiye web sitesi vatandaş taleplerine duyarlı biçimde tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5
HK6	E-Türkiye web sitesi vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmıştır.	1	2	3	4	5
AY1	E-devlet hizmetlerini kullanmak, gerçek kişilerle yüz yüze gelmeye oranla zamandan tasarruf etmemi sağlayabilir.	1	2	3	4	5
AY2	E-devlet hizmetlerini kullanmak, aynı hizmet için gerçek kişilerle yüz yüze gelmeye oranla alacağım hizmetin kalitesini artırabilir.	1	2	3	4	5
AY3	E-devlet hizmetlerini kullanmak, devletle yürüttüğüm işlemlerdeki etkinliği	1	2	3	4	5
AY4	E-devlet hizmetlerini kullanmanın devletle yürüttüğüm işlemler konusunda faydalı bir işlevi vardır.	1	2	3	4	5
EG1	E-devlet hizmetlerinin vatandaştan faydalanmak için olmadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
EG2	E-devlet hizmetleri güvenilirlerdir.	1	2	3	4	5
EG3	E-devlet hizmetleri bana zarar vermeyecek şekilde yürütülmektedir.	1	2	3	4	5
EG4	E-devlet hizmetlerine güveniyorum.	1	2	3	4	5
EWG1	E-Türkiye web sitesi güvenilirdir.	1	2	3	4	5
EWG2	Bana öyle geliyor ki e-Türkiye web sitesi dürüst ve doğrudur.	1	2	3	4	5
EWG3	E-Türkiye web sitesi vatandaşların ve benim güvenimi hak etmektedir.	1	2	3	4	5
TAT1	E-Türkiye web sitesi bir kamu kurumuyla ilgili taleplerimi tam anlamıyla karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
TAT2	E-Türkiye web sitesi bir kamu kurumundaki işlemlerimi tam olarak yerine getirmekte yeterlidir.	1	2	3	4	5
TAT3	E-Türkiye web sitesi bir kamu kurumundaki işlemlerimi bana sorun yaşatmadan yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
TAT4	E-Türkiye web sitesi beni tatmin ediyor.	1	2	3	4	5
DN1	E-Türkiye web sitesini kullanmamayı değil kullanmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
DN2	Herhangi bir alternatif yöntem (yüz yüze işlem) yerine e-Türkiye web sitesini kullanmaya devam etmeyi tercih ederim.	1	2	3	4	5
DN3	E-Türkiye web sitesini kullanmaya son vermeyi düşünmüyorum.	1	2	3	4	5



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı	Yasin TAŞPINAR			
Doğum Yeri	Karabük			
Doğum Tarihi	17.11.1979			
Medeni Durumu	Evli			
Öğrenim Durumu	Lisans			
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	Kurtuluş İlköğretim Okulu		Karabük	1985-1990
Ortaöğretim	Karabük Anadolu Lisesi		Karabük	1990-1994
Lise	Karabük Anadolu Lisesi	Fen Bilimleri	Karabük	1994-1997
Önlisans	Ankara Üniversitesi	Anestezi	Ankara	1997-2000
Lisans	Anadolu Üniversitesi	Kamu Yönetimi	Eskişehir	2002-2007
Yüksek Lisans	Selçuk Üniversitesi	Kamu Yönetimi	Konya	2011-
Becerileri	İngilizce: KPDS (83,75) ÜDS (80,00)			
İlgi Alanları	E-Devlet, Güven, Kalkınma, Sürdürülebilirlik, Motivasyon...			
İş Deneyimi	SSK (Memur) 2001-2006 - SGK (Memur-SGKM 2006-2010) KBU (Arş.Gör.) 2010-2011 - SÜ (Arş.Gör. 35.Md) 2011-...			
Aldığı Ödüller				
Hakkımda Bilgi Almak için Önerebileceğim Şahıslar	Prof. Dr. Orhan GÖKÇE (SÜ) Doç. Dr. Ali ŞAHİN (SÜ) Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ALKIŞ (YBÜ)			
Telefon	0 332 223 30 70			
E-posta	yasintaspinar@selcuk.edu.tr			
Adres	Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü Selçuklu / KONYA			