

**BAYBURT ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME PROGRAMI**

**E-DEVLET HİZMETLERİNDE KALİTE ALGISI: BAYBURT İLİNDE BİR  
UYGULAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sibel AYDINLI**

**Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Mustafa Kemal YILMAZ**

**TEMMUZ 2016**

**BAYBURT**

## ONAY

.....(*Öğrencinin Adı Soyadı*) tarafından hazırlanan  
.....adlı (*Tezin Adı*) bu çalışma  
..... tarihinde (*Savunma Sınavı Tarihi*) yapılan savunma sınavı sonucunda  
.....(*oybirliği /oyçokluğu*) ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından  
..... (*Anabilim/Bilim*) dalında **yüksek lisans tezi** olarak kabul  
edilmiştir.

[i m z a ]

.....

[Unvanı Adı ve Soyadı] (Başkan)

.....

[i m z a ]

.....

[Unvanı Adı ve Soyadı] (Danışman)

.....

[i m z a ]

.....

[Unvanı Adı ve Soyadı]

.....

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım. ... / ... / .....

.....

Enstitü Müdürü

## **BİLDİRİM**

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada orijinal olmayan her türlü kaynağa eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her tür yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ediyorum.



**İmza**  
**Sibel AYDINLI**  
**12.07.2016**

## ÖNSÖZ

Vatandaşın bir hizmete en kolay haliyle ulaştığı e-devletin, günümüzde kullanıcı sayısı giderek artmaktadır. Vatandaşlar e-devlet sayesinde devlet işlemlerini kısa sürede gerçekleştirip, gereken bilgiyi en kolay haliyle elde edebilme olanağına sahip olabilmektedirler. Bu çalışma, Bayburt'taki vatandaşların e-devlet hizmetlerindeki kalite algısını ölçmek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada ayrıca vatandaşların e-devlet hizmetlerine yönelik memnuniyet ve devam etme niyetleri ölçülmeye çalışılmıştır.

Çalışmamın her aşamasında tecrübesini, desteğini ve ilgisini esirgemeyen; her zaman sabır ve istekle bana yardımcı olan tez danışmanım ve çok değerli hocam Yrd. Doç. Dr. M. Kemal YILMAZ'a saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Katkı ve önerileriyle, çalışmama değerli vaktini ayırarak yardımcı olan Bayburt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekan Yardımcısı Yrd. Doç. Dr. Ömer ÇINAR hocama teşekkürlerimi sunarım.

Veri toplama sürecinde gereken yardımları sağlayan Bayburt Üniversitesi idari ve akademik personel ve öğrencilere, Bayburt'taki kurum yöneticileri ve kurum çalışanlarına, esnaf ve vatandaşlara teşekkür ederim.

Son olarak beni bugünlere getiren, manevi desteklerini her zaman hissettiğim aileme ve çalışma sürecimde bana destek olan nişanlım B. Serdar KELLEÇİ' ye teşekkür ederim.

Sibel AYDINLI

12.07.2016

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	IV
İÇİNDEKİLER.....	V
ÖZET.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
TABLOLAR LİSTESİ.....	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XI
KISALTMALAR LİSTESİ.....	XII
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.E-HİZMET VE E-DEVLET KAVRAMLARI

1.1.E-Hizmet.....	2
1.1.1.E-Hizmet Kavramı ve Tanımı.....	2
1.1.2.E-Hizmet İle Geleneksel Hizmet Arasındaki Farklılıklar.....	2
1.2.E-Devlet.....	3
1.2.1.E-Devlet Kavramı ve Tanımı.....	3
1.2.2.E-Devlet'in Amaçları ve Temel Unsurları.....	5
1.2.3.E-Devlet'in Getiri ve Faydaları.....	6
1.2.4.E-Devlet'in Kanalları.....	8
1.2.4.1.İnternet.....	8
1.2.4.2.Online Hizmetler.....	8
1.2.4.3.E-Posta.....	9
1.2.5.Dünya'da ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları.....	9
1.2.5.1.Dünya'da E-Devlet Uygulamaları.....	9
1.2.5.2.Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları.....	10

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.E-HİZMET KALİTESİ VE E-DEVLET HİZMET KALİTESİ

2.1.E-Hizmet Kalitesi ve Kalite Özellikleri.....	13
2.2.E-Devlet Hizmet Kalitesi.....	15
2.3.E-Devlet Hizmet Kalitesi Boyutları.....	18
2.3.1.Literatürde Yer Alan Genel Boyutlar.....	21
2.3.2.E-Memnuniyet ve E-Devam Etme Niyeti.....	28
2.3.3.Literatür Özeti.....	30

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3.E-DEVLET HİZMETLERİNDE KALİTE ALGISI: BAYBURT İLİNDE BİR UYGULAMA

3.1.Araştırmanın Temel Amacı, Kapsamı ve Kısıtları.....	34
3.2.Araştırmanın Metodolojisi.....	34
3.2.1.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	34
3.2.2.Ön Çalışma.....	35
3.2.3.Veri Toplama Yöntem ve Aracı.....	35
3.2.4.Araştırma Modeli.....	36
3.2.5.Araştırma Hipotezlerinin Belirlenmesi.....	37
3.3.Araştırmanın Bulguları.....	37
3.3.1.Demografik Özellikler ve Genel Değerlendirme.....	37
3.3.2.Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi.....	39
3.3.3.E-Devlet Hizmet Kalitesine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi.....	41
3.3.4.E-Devam Etme Niyeti ve E-Memnuniyete İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi.....	43
3.4.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Test Edilmesi.....	44
3.4.1.Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Test Edilmesi.....	46
3.4.2.E-Niyet Ölçeğinin Test Edilmesi.....	51
3.4.3.E-Memnuniyet Ölçeğinin Test Edilmesi.....	52
3.5.Araştırma Modelinin Test Edilmesi.....	54

3.6.E-Devlet Kullanım Süresine Göre Hizmet Kalitesi Algısı, E-Devam Niyeti ve E-Memnuniyet Arasındaki Farkların İncelenmesi.....	57
3.6.1.E-Devlet Hizmet Kalitesi Değişkenleri İçin Varyans Analizi.....	57
3.6.2. E-Devam Etme Niyeti Değişkeni İçin Varyans Analizi.....	59
3.6.3. E-Memnuniyet Değişkeni İçin Varyans Analizi.....	60
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER.....</b>	<b>62</b>
<b>YARARLANILAN KAYNAKLAR.....</b>	<b>66</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>74</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>78</b>



**ÖZET**  
**E-DEVLET HİZMETLERİNDE KALİTE ALGISI: BAYBURT İLİNDE BİR**  
**UYGULAMA**

**Sibel AYDINLI**

**İşletme Anabilim Dalı**

**Bayburt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Temmuz 2016**

**Danışman: Yrd. Doç. Dr. M. Kemal YILMAZ**

İnternetin hayatımızdaki tüm alanlara hızla yayılması, devlet hizmetlerinde de sanal bir hareketliliğe sebep olmuştur. Günümüzde birçok devlet işlemi internet yoluyla gerçekleştirilebilmektedir. E-devlet olarak adlandırılan bu uygulamalar sayesinde hem kamu hizmetleri daha etkin ve verimli bir şekilde sunulmakta hem de vatandaşların daha az çaba ve maliyet ile devlet hizmetlerine ulaşımı sağlanmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; e-devlet hizmetlerini kullanan vatandaşların kalite algılarının, e-tatmin (memnuniyet) ve devam etme niyetleri üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma kapsamını Bayburt İl Merkezinde bulunan e-devlet kullanıcıları oluşturmaktadır. Çalışmada elde edilen verilere, yüz yüze anket yöntemiyle ulaşılmıştır. Toplanan verilerin analizi SPSS ve AMOS programları ile yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerli olduğu, ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile tespit edilmiştir. Sonuçlar göstermektedir ki, vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algıları, e-devlet hizmetlerine devam etme niyetlerini ve e-devlet hizmet memnuniyetlerini etkilemektedir. Ayrıca, vatandaşların e-devlete yönelik memnuniyetleri de e-devlet sitesini kullanmaya devam etme niyetlerini etkilemektedir.

**Anahtar Kelimeler:** E-Devlet, E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı, E-Tatmin, Devam Etme Niyeti



## **ABSTRACT**

### **E-GOVERNMENT SERVICES QUALITY PERCEPTION: AN APPLICATION ON BAYBURT CITY**

**Sibel AYDINLI**

**Department of Business Administration**

**Bayburt University, Graduate School of Social Sciences, July 2016**

**Advisor: Ass. Prof. Dr. M. Kemal YILMAZ**

The expansion of the Internet in the whole areas of our lives became the reason for a cyber dynamism in state services. Nowadays, many state issues are able to done via the Internet. Thanks to these implementations, named as e-government, both public services are presented more productively and people's access to government services is provided with less effort and cost.

This study examines the effects of quality perceptions of the citizens, who use e-government services, on their e-satisfaction (satisfaction) and continuance intentions. E-government users in Bayburt City Center constitute the extent of this investigation. The datas of this study were obtained with face-to-face survey method. Data analysis was done with SPSS and AMOS programs.

The validity of the scales used in the study is confirmed with second level confirmatory factor analysis. The results show that, the citizens' perceptions of e-government service quality effects their e-government service satisfaction and intentions for continuance. Also, the citizens' e-government service satisfaction effect their intentions for continuance.

**Keywords:** E-Government, E-Government Services Quality Perception, E-Satisfaction, Continuance Intention

## TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo Nr.</u>	<u>Tablonun Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları.....	12
2	e-GovQual Boyutları/ Özellikleri.....	20
3	Demografik Özellikler.....	38
4	Kullanılan E-Devlet Hizmetleri.....	40
5	Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesine İlişkin Görüşleri.....	41
6	Vatandaşların E-Devam Etme Niyetlerine İlişkin Görüşleri.....	43
7	Vatandaşların E-Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri.....	44
8	Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçümleri Sonuçları .....	47
9	E-Devlet Hizmet Kalitesini Oluşturan Değişkenlere Ait Değerler.....	48
10	Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçümleri Sonuçları (E-Niyet Ölçeği).....	51
11	E-Devam Etme Niyetini Oluşturan Değişkenlere Ait Değerler.....	52
12	Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçümleri Sonuçları (E-Memnuniyet Ölçeği)..	53
13	E-Memnuniyeti Oluşturan Değişkenlere Ait Değerler.....	53
14	Test Edilen Modelin Tahmini Değerleri ve Uyum Ölçütleri.....	56
15	Varyansların Homojenlik Testi.....	57
16	Kullanım Süresine Göre ANOVA Sonuçları.....	58
17	E-Güven Faktörü Kullanım Yılı Scheffe Testi.....	59
18	Varyansların Homojenlik Testi.....	59
19	Kullanım Süresine Göre ANOVA Sonuçları.....	60
20	E-Devam Niyeti Faktörü Kullanım Yılı Scheffe Testi.....	60
21	Varyansların Homojenlik Testi.....	60
22	Kullanım Süresine Göre ANOVA Sonuçları.....	61
23	E-Memnuniyet Faktörü Kullanım Yılı Tamhane’s T2 Testi.....	61

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Şekil Nr.</u>	<u>Şekil Adı</u>	<u>Sayfa Nr.</u>
1	Araştırma Modeli.....	36
2	E-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Standardize Edilmiş Tahmini ve Hata Değerleri (İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi).....	50
3	Standardize Edilmemiş Değerler.....	55



## KISALTMALAR LİSTESİ

AMOS	: Analysis of Moment Structures
ANOVA	: Analysis of Variance (Varyans Analizi)
Ar-Ge	: Araştırma-Geliştirme
ASAL	: Asker Alma Dairesi Başkanlığı
BİMER	: Başbakanlık İletişim Sistemi
BİT	: Bilgi İletişim Teknolojileri
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
diğ.	: diğerleri
e-...	: elektronik ...
SPSS	: Statistical Packages for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistiksel Paket Programı)
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi

## GİRİŞ

İnternet çağında bulunduğumuz bu günlerde hızla ilerleyen teknolojinin bize sunduğu yeni kavramlardan biri 'Elektronik Devlet (e-devlet)'tir. E-devlet, dijital ortamda devlet ve vatandaşın; basit, çabuk, düşük maliyetle, kesintisiz ve güvenli bir biçimde ilişki kurabilmesidir.

Karışık bürokrasiyi düzeltmek amacıyla internet çağında vatandaşlara ve hükümetlere yardımcı olan e-devlet, kamuya sunulan hizmet işlemlerini arşivlere hapsedmek yerine vatandaşın ayağına götürmekte, bu işlemleri daha kolay, daha ucuz, daha şeffaf ve daha modern bir şekilde yerine getirmektedir. Günlük hayattaki birçok aktiviteyi (gazete/dergi okuma, iletişim kurma, bilgi edinme vs.) internet ortamında yapabildiğimiz gibi devlet işlerini de bu ortamda yapabilmemiz; devlet dairelerinde saatlerce vakit harcamamızı engelleyip, hem hükümetlere hem de vatandaşlara maddi kolaylık sağlamaktadır. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerin yeni bir yapılanmaya giderek gelişmiş teknolojilere ayak uydurması ve bu yapılanmanın da e-devlet olabileceği düşünülebilir.

Çalışmamızın amacı; e-devlet kullanıcılarının e-devlet hizmet kalitesine yönelik değerlendirmelerini incelemek ve e-memnuniyet ve e-devam etme niyeti boyutlarını ele almaktır. Çalışma üç bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde elektronik hizmet (e-hizmet)'in kavram ve tanımı ve elektronik hizmet ile geleneksel hizmetin bazı farklılıklarına değinilmiş olup, çalışmanın ana konusunu oluşturan elektronik devletin; kavram ve özellikleri incelenmiş, amaçları ve temel unsurları belirtilmiş, kanalları ve bazı faydalarına yer verilerek e-devletin Dünya ve Türkiye'deki uygulamaları değerlendirilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, e-hizmet kalitesi, e-devlet hizmet kalitesi ve boyutları ile ilgili literatür araştırması yapılmıştır. Ayrıca, e- **memnuniyet** ve **e-devam etme niyeti** boyutlarına yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise, amacımıza uygun olarak, yapılan anket çalışmasından elde edilen veriler doğrultusunda Bayburt'ta e-devlet kullananların e-devlet hizmet kalitesi algılarına yönelik bulgular yer almaktadır. Bunun yanı sıra demografik özelliklerin, kullanılan e-devlet hizmetlerinin değerlendirilmesine ve analizin güvenilirlik geçerlilik sonuçlarına yer verilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.E-HİZMET VE E-DEVLET KAVRAMLARI

#### 1.1.E-HİZMET

##### 1.1.1.E-Hizmet Kavramı ve Tanımı

Günümüzde teknolojik gelişmeler, hizmetlerin sunulma şekli ve ortamında yeni yöntemlerin kullanılmasına yol açmıştır. Bu yeniliklerin en önemlisi internet tabanlı hizmetlerin ortaya çıkmasıdır. E-hizmet olarak adlandırılan bu hizmetler araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Ancak en basit yoluyla e-hizmet tanımı, ‘müşterilere bir hizmeti elektronik olarak sağlamak’ tır (Lehemets, 2012: 7). E-hizmet, müşteri hizmetlerini güçlendirmeyi amaç edinmiş hizmet sunucular tarafından sağlanan sistemler ve teknolojilerin destekleri ile entegre edilmiş ve müşteriler tarafından kullanılan etkileşimli, merkez odaklı ve internet üzerinden müşteri hizmeti olarak tanımlanmaktadır (Şenel ve diğerleri, 2012: 87).

Elektronik hizmet (e-hizmet), hizmet elemanlarının doğrudan müdahalesi olmaksızın hizmet alıcısının, hizmet işletmesinin teknolojik altyapıyla desteklediği web sitesiyle karşılıklı etkileşim içinde gerçekleşen self-servis hizmetidir (Çelik ve Başaran, 2008: 130).

E-hizmet, internet aracılığı ile sanal pazar ortamlarında dağıtımı yapılan ve çok az hizmet ögesi içeren, salt ürün satışları ile hizmet anlaşması çerçevesinde ücretsiz olarak verilen saf hizmetler arasında geniş bir yelpazeye yayılmış bulunan hizmet türlerinin tümünü kapsamaktadır (Özer, 2011: 5-6). Bu tanımdan da anlaşıldığı gibi e-hizmetler sanal ortamlarda sunulan ve çok geniş yelpazede kullanılabilen bir süreçtir.

##### 1.1.2.E-Hizmet İle Geleneksel Hizmet Arasındaki Farklılıklar

E-hizmetler, geleneksel hizmetlerden birçok yönüyle farklılık göstermektedir. Geleneksel hizmetlerde ekonomik değişim konusu hizmetin kendisiyken, e-hizmette değişimin konusu hizmet bilgisidir. Ayrıca e-hizmette, geleneksel hizmetlerde ara yüz olarak kullanılan fiziksel ortamın yerini bilgisayar ekranında görülen web sitesi almıştır. Son olarak, geleneksel hizmetin yerine getirmesinde önemli olan hizmet elemanları ile fiziksel kaynaklar, e-hizmette yerlerini hızlı hizmet sağlayıcılar, veri tabanları ve teknik elemanlardan oluşan altyapıya bırakmıştır (Çelik ve Başaran, 2008: 130).

E-hizmetlerin geleneksel hizmetlerden ayrıldığı diğer yönler (Aktürk, 2013: 67):

1. E-hizmette, geleneksel hizmetteki gibi müşteri ve satış personeli arasında karşılıklı hizmet alışverişi bulunmamaktadır.

2. E-hizmette, hizmet süreci soyut elemanlar aracılığı ile sanal ortamda tamamlanmaktadır.

3. E-hizmette, müşteriler satın alma işlemlerini self-servis olarak yapmaktadırlar ve iş sürecinin kontrolü müşterilerdedir.

Tüm bunlara ek olarak e-hizmette, yüz yüze görüşmenin mümkün olmaması, vatandaşların e-hizmete erişimi karmaşık olarak algılaması, güvenliğe ilişkin kaygılar, acil durumlarda geri dönüşlerin gecikmesi gibi nedenler geleneksel hizmeti tercih etme nedenleri iken; kullanılan fiziksel güçten tasarruf, alışverişe ayrılan zamanın azalması ve anlık olarak ve zaman kaybetmeden alışveriş olanağı sağlaması da e-hizmeti tercih etme nedenleri olarak görülmüştür.

## **1.2.E-DEVLET**

### **1.2.1.E-Devlet Kavramı ve Tanımı**

Günümüzde hızlı ve düşük maliyetle ihtiyaçlarının karşılanmasını bekleyen tüketicilerin için elektronik ortamlar en uygun sunum yerleri haline gelmiştir. Ayrıca zaman içinde giderek artan ihtiyaçların yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla varlığını sürdüreceği yeni devlet anlayışı ortaya çıkmıştır. Başka bir ifadeyle, e-devletin bugünkü konuma gelmesi beş aşamadan oluşan bir süreci ifade etmektedir. Bu süreçler; vatandaşların ve şirketlerin internet üzerinden faydalı bilgilere erişebilmesi, ulusal mali ve idari yönetim sistemlerinin bütünleştirilmesi, devlet-vatandaş-iş dünyası arasında doğrudan iletişim için gerekli yapılanma, 7 gün 24 saat elektronik ortamda hizmetlerin sağlanması ve devletin geniş portallara bağlanması ve entegrasyonudur (Şataf ve diğerleri, 2014: 3).

E-hizmetlerin bir örneği olan ve günümüzde kullanıcı sayısının oldukça fazla olduğu, devlet hizmetlerinin gerçekleştirildiği e-devlet'in bazı tanımları mevcuttur. Elektronik devlet, birey ve kurumların herkesin ulaşabildiği veya kısıtlı sayıda kullanıcı tarafından ulaşılabilen kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal bilgilerin işlenmesi, erişilebilmesi, saklanması temeline dayanan ve bir değer yaratmayı amaçlayan kamu hizmetlerinin tümüdür (Karasoy, 2009: 280). E-devlet, genel olarak bilgi ve iletişim teknolojileri ve özellikle internet vasıtasıyla devlet hizmetlerinin olanaklar dahilinde ölçüde online alana taşınmasıdır. Diğer bir ifadeyle e-devlet, devletin hem vatandaş, diğer kişi ve kurumlar arasındaki, hem de kendi içerisindeki iş ve ilişkilerinin online alanda yeniden

yapılandırılmasını ifade etmektedir (Karagülmez, 2010: 474). E-devlet sistemi, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda güvenilir, hızlı ve etkili olarak sunulması demektir. Burada amaç vatandaşların çeşitli işlemleri elektronik ortamda rahat ve hızlı bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamaktır (Akçagündüz, 2013: 130).

E-devlet, vatandaş ve hükümet arasındaki ilişkilerin teknolojik ortamlara taşınma sürecidir. Bu süreç E-Devlet Kapısı olarak adlandırılan yeni kavramı gündeme getirmiştir. E-Devlet Kapısı, E-devlet uygulamalarının tek bir çatı altında bir araya getirilerek sunulmasına denilmektedir. Bu kapı, vatandaş ihtiyaçları gözetilerek, hızlı, sürekli, güvenilir, çevrim içi, birden fazla iletişim kanalından erişilebilir nitelikte olan, entegrasyonu sağlanmış bir şekilde sunumu için oluşturulan, gücünü teknolojiden alan bir yapıdır (Tutkun, 2007: 209).

E-Devletle ilgili diğer bir tanımda toplumun tüm tarafları, kurum/kuruluşları ve teknolojik boyutların e-devleti oluşturan yapısı vurgulanmıştır. Bu tanıma göre e-devlet; sistem entegrasyonu ve ölçeklenebilirliğin olanakları ve sınırlarını teknolojik, kurumsal ve politik olarak araştırarak, birbirine uyumlu çalışabilen güvenli sistemler geliştiren, internet teknolojileri, devlet bilgisine ulaşım, elektronik oy verme ve vergilendirme sistemini olanaklı hale getiren, vatandaşların demokratik süreçlere katılımı için teknik ve ölçümlenmeler geliştiren ve kendini sürekli yenileyen, internet kullanımının kamu sektöründe ve halk arasında daha yaygın hale gelmesiyle yeni ve entegre hizmetler sunan, devlet tarafından verilen hizmetlerin özel girişim ve sivil toplum kuruluşu ortaklar ile başka kuruluşlar tarafından verildiği, bilginin araştırılması, seçilmesi, analizi ve paylaşımı için geliştirilecek teknolojilerin kamu görevlilerinin karar alma süreçlerini derinden etkilediği, bu teknolojilerin kullanımıyla birlikte halk katılımı ve açık devlet kavramının mümkün kılındığı, kamu sektöründe, elektronik arşivleme ve kayıt yönteminin gündelik hayatın bir parçası haline geldiği, bilgi ve teknolojinin bütünleştiği devlettir (Çelikkol, 2008: 23-24).

E-devlet, genel olarak bilgi verme, iletişim ve online işlem olmak üzere üç tür hizmet sağlamaktadır (İnce, 2001: 9). Bilgi verme işlemi tek yönlü bir hizmettir ve devletin vatandaşına iş hayatı, konut, sağlık, kültür, eğitim, ulaşım vb. hizmetler ile ilgili bilgi verme sürecidir. İletişim hizmetleri ise çift yönlü bir hizmet olup devletin vatandaşına; günlük yaşama yönelik konularda danışmanlık, iş-konut duyuruları, e-posta iletişimi gibi hizmetler sunması örnek olarak verilebilir. Son olarak online işlem hizmetleri ise tek ya da çift yönlü olabilir. Bu hizmetlere bilet rezervasyonu, çeşitli programlara kayıtlar, formların elektronik ortamda doldurulması, anketler vb. hizmetler örnek olarak verilebilir.



### 1.2.2. E-Devlet'in Amaçları ve Temel Unsurları

E-devletin, vatandaşların devlet hizmetlerine daha kolay erişebilmesi dışında bazı amaçları bulunmaktadır. E-devlet yapılanmasındaki temel hedef kamu kurumları, vatandaş ve özel sektör arasındaki bilgi, hizmet ve malzeme değişimlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, bu sayede bilgi toplumu dinamiklerinden olan verimlilik, performans, rekabet ve demokratik yönetim anlayışlarının yerleştirilmesidir. Bu çizgide hedefler çizen e-devlet yapılanması çağın gerektirdiği niteliklere sahip devlet anlayışını uygulamayı amaçlamıştır. Şeffaf bir devlet yapısının kurulması, kamusal hizmetlerin hızlı ve etkin şekilde işlerliğe sahip olması, vatandaşların hayatında devlete ayrılan zamanın en alt düzeye indirgenmesi, karar verme sürecinin kısalması, kesintisiz hizmet sunulabilmesi ve bürokrasinin azaltılması e-devletin sistematik yapılanmada koyduğu diğer hedefler arasında yer almaktadır (Gültekin, 2007: 36).

E-devletin amacı, devletin elindeki kaynakları etkin olarak yönetebilmesini ve 'müşteri odaklı' bir anlayış içerisinde bireye etkin bir şekilde hizmet vererek yaşam standartlarının yükseltilmesini sağlamaktır. Hedef, bireylere alınan bedel karşısında verilen hizmeti daha verimli ve sağlıklı hale getirerek, bireyin devlete güvenini arttırmak ve devlet-birey arasındaki bu sürekli döngüyü etkinleştirmektir (Yaramış, 2005: 8).

Klasik devlet işleyişinin e-devlete dönüştürülmesinin birçok amacı bulunmaktadır. Bu amaçları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Çelikkol, 2008: 27 Sarıtaş, 2010: 75, Çeri, 2009: 16);

- Kamusal hizmetlerinin yaygın ve erişilebilir hale getirilmesi
- Hizmet üretim ve yönetim sürecinde vatandaşların istek ve eğilimlerinin daha etkin değerlendirmek ve katılımcı yurttaşlığın önünü açmak
- Devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli bir şekilde işlemlerini sağlamak
- Kamu idaresinde şeffaflığı sağlamak
- Bürokrasiyi azaltmak
- Hızın arttırılması
- Sürekli hizmet sunmak
- Tüm taraflara eşit hizmet sunmak
- Her düzeydeki vatandaşın yönetime etkin katılımını sağlamak
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanıp, iş ve veri yinelenmesini önlemek
- Kamunun hizmet sunduğu vatandaşların yaşamlarını kolaylaştırmak

- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması
- Vatandaşlara sunulan hizmet kalitesini arttırmak
- Hukuk sistemi ve yasaların icrasını güçlendirilmek
- Öncelikli ekonomik sektörlerin teşviki
- Dezavantajlı toplulukların (fakir, özürlü, ülkenin ücra köşelerinde yaşayan) kamu hizmetlerine erişiminin kolaylaştırılması
- İyi yönetim (good governance) geliştirilmesi ve toplumsal katılım tabanının genişletilmesidir.

E-devlet kavramının başlıca unsuru vatandaşdır. Vatandaş devletin en temel üyesidir. E-devletin diğer unsurları da kurumlar ve kamu çalışanlarıdır. Kurumlardan kastedilen belediyeler, dernekler vb. kuruluşlardır (Çeri, 2009: 17). E-devleti oluşturan bu temel unsurlar, e-devlette, e-vatandaş (e-Birey) ve e-kurum şeklinde varlık göstermektedir (Çelikkol, 2008: 38).

### **1.2.3.E-Devlet'in Getiri ve Faydaları**

E-devletin interaktif ortamda rahatlıkla kullanılabilir olması, günlük hayatta vatandaşların devletle olan ilişkilerini birçok yönden kolaylaştıracaktır. E-devletin genel olarak sağlayacağı bazı yararlar şunlardır (Sarıtaş, 2010: 75-76, Sayın ve Okursoy, 2013: 37);

- Kamu hizmetlerinde ve maliyet tasarrufunda iç verimlilik artacak,
- Yeni hizmetler oluşturulacak,
- Bilgiye kolayca ulaşım sağlanacak,
- Küresel enformasyon ağlarında yer alınacak,
- Kurumlar arası bilgi paylaşımı yapılacak,
- Kamu hizmetlerine online erişim sağlanacak,
- Bireysel etkinlik sağlanacak,
- Devlet şeffaflaşacak,
- Zaman tasarrufu sağlanacak,
- Memnuniyet artacak,
- Ekonomik gelişme desteklenecek,

- Hayat kalitesi artacak,
- Bireysel katılım artacak,
- Kâğıt bağımlılığı ve kullanımını azalacak,
- Kamu ile olan işlemler için vatandaşın talep ettiği bilgilere bir noktadan ve doğru şekilde ulaşılacak, böylece insan yanlışları en aza indirilecek,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri kurulum maliyeti yüksek olmasına rağmen zaman boyutundaki toplam sahip olma maliyetini düşürecek,
- Hem kamu hem de vatandaş için karar almada kolaylık ve hız sağlanacak,
- Vatandaş istekleri ön plana çıkacak,
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecek,
- Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.

E-devlet uygulamalarının diğer etkileri devlet ve diğer kurumlar arasındaki ilişkilerde kendini göstermektedir. Elektronik ortama taşınan hizmetler devletin ticari kurumlar, tedarikçileri ve diğer kamu kurumları arasındaki süreçleri daha etkin hale getirmesine esnek ve etkin bilgi paylaşımına önemli katkılar sağlamaktadır (Odabaş, 2004: 90)

E-devletin hem kamu yönetimi hemde vatandaş açısından önemli faydalar sunmasının yanında bazı sorunlara yol açacağı belirtilmektedir. Bu sorunların; engelli vatandaşlar engelliler için erişim güçlüğü, aşırı enformasyon yükü, kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik ve bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı farklar olacağı ileri sürülmektedir (Sayın ve Okursoy, 2013: 37). E-devlet hizmetlerinin diğer zorlukları; vatandaşların müşteri olmaması, hükümetin bir işyerinin bulunmayışı, vatandaşlar alacakları ürün veya hizmetleri seçememesi ve rakip şirketlere geçme olanağının bulunmamasıdır (Keço, 2014: 51).

#### **1.2.4.E-Devlet'in Kanalları**

Elektronik kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletin kullanabileceği üç önemli kanal bulunmaktadır. Bu kanallar internet, online hizmetler ve e-postadır.

##### **1.2.4.1.İnternet**

İnternet ve bilgi teknolojisindeki hızlı küresel büyüme, birçok ülkeye geleneksel hizmetlerini elektronik olanlara dönüştürmek için ilham kaynağı olmuştur. İnternet altyapısı,

hükümetlere hizmet ve bilgiyi daha rahat ve daha hızlı elde edebildiği bir platform sağlar (Alanezi ve diğerleri, 2011: 411).

Günümüzde her türlü bilgiye erişmek, günlük hayatımızı kolaylaştıracak olan hizmetlerden yararlanmak veya araştırma yapmak için internet kullanılmaktadır (Tutkun, 2007: 209). İnternet, zaman ve mekan engellerini kaldırıp birçok kaynaktaki sınırsız bilgiyi sanal ortamda bir araya getirmek suretiyle, devletin yeniden organize olmasını sağlamakta ve devlet hizmetlerini ağ üzerinde birbirine entegre ederek kullanıcı odaklı, şeffaf ve etkili hale getirmektedir (Aykın, 2004: 9). Günümüz teknolojileri, e-devletin en iyi şekilde oluşturulması için gerek mimari yapı, gerekse güvenlik ihtiyaçlarını karşılayacak birçok seçenek sunmaktadır (Yaramış, 2005: 28).

#### **1.2.4.2. Online Hizmetler**

Online hizmetler, gerçekten ütopik anlamda e-devletten beklenen amacın en üst seviyelerine çıkması ve bireylerin yönetime doğrudan katılmalarını sağlayacak bir form olması noktasında, kamusal hizmet kullanım alanlarının en üst seviyesinde olmasının yanı sıra kamu kurum ve kuruluşlarının da en çok bu tür hizmetleri vermeye çalışırken zorlanacakları hizmet formudur. Yine de böyle bir kullanım alanı oluşturabilmek, e-devletin en üst düzeyde kullanılması ile aynı anlamdadır (Çelikkol, 2008: 43).

Devlet-birey ilişkisinin yeniden tanımlandığı günümüzde online işlemlerle, vatandaşlar hizmetlere hızlı ve kolay yoldan ulaşırlar. Bu durum iki taraf için de maliyetleri düşürürken şeffaflığı artıracığından sağlıklı güven ilişkisinin de tesis edilmesine olanak verir. Bu yönüyle kamu kurumlarının online işlemlerle bilgi merkezli olması sağlanmış olmaktadır (Satzmaz, 2014: 20).

#### **1.2.4.3. E-Posta**

E-Posta; klasik anlamdaki posta işlemlerine benzer bir özellik gösteren ama sayısal ortamda oluşturulan mesajların iletişim ağları kullanılarak gönderilmesini içeren yeni teknolojilerden biridir (Çelikkol, 2008: 44). E-Posta; elektronik ağlar üzerinden bilgilerin hızlı ve kolay yoldan taşınmasını sağlayan yeni bir sistemdir. Elektronik posta hizmetleri sadece yazılı değil aynı zamanda sesli ve görüntülü mesajları birden fazla kişiye çok kısa sürede gönderilmesini sağlamaktadır. Maliyetinin çok düşük olduğu bilinen bu iletişim

aracının bu noktada iletme işlemi esnasında hiç insan gücüne ihtiyaç duymaması, tercih edilmesinde önemli bir gerekçe olarak ortaya çıkmaktadır (Satz, 2014: 20).

### **1.2.5. Dünya’da ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları**

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de kurum/kuruluşlar bilgi ve iletişim teknolojilerinden giderek daha fazla yararlanmak suretiyle, karar destek sistemlerini güçlendirmek, iş süreçlerini hızlandırmak, etkinliği arttırmak ve harcamalarında tasarruf sağlayabilmek için proje ve uygulamalar geliştirmişlerdir (Devlet Planlama Teşkilatı [DPT], 2004: 1). Kamu kesiminde e-devlet uygulamaları ile vatandaşlar ulaşmak istedikleri bilgiye ve resmi evraklara daha az bürokratik işlemle daha hızlı bir şekilde erişmektedir. Böylece bir yandan devlet şeffaflaşmakta, diğer yandan vatandaşlar da devletin karar süreçlerinde daha aktif yer almaktadır (Yarar, 2005: 17). Türkiye’nin de dünyadaki bu gelişmeler doğrultusunda hizmetlerini sanal ortamlara taşıdığı görülmektedir.

İlk olarak 1990’lı yıllarda ABD’de kamu kurumları ve yurttaşlar arasında yaygınlık kazanmış olan E-devlet yaklaşımı Avrupa’da 1990’ların ikinci yarısında İngiltere’de kullanılmıştır (Şataf ve diğerleri, 2014: 5). 1991 yılının başlarında ABD’nin Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporu’nda yer alan bir bilgiye göre dünyada e-devlet, ‘elektronik bankacılık’ yönetimiyle başlamıştır. Bu uygulama, bankacılıkta ATM cihazlarında banka kartlarının kullanımıyla artmıştır. 1993 yılında ABD’de ‘e-devlet’ stratejisi ve vizyonu somutlaştırılmış ve açıkça ulusal hizmetlerin teşvik edilmesi için kullanılmıştır (Karagülmez, 2010: 450-451).

#### **1.2.5.1. Dünya’da E-Devlet Uygulamaları**

E-devlet çalışmalarının Dünya’daki uygulamaları birçok ülkede e-devlet çalışmalarının yerel yönetim hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik bilgisayar uygulama çalışmaları şeklinde görülmektedir. Bununla birlikte İngiltere, Hollanda, Belçika ve Fransa’da e-devlet oluşumu çalışmalarında, özellikle “ kurumsal iletişimin sağlanması, yasal düzenlemeler ve kişi haklarının korunması “ konularında sivil toplum örgütlerinin önemli katkıları olmuştur. Benzer şekilde başta Amerika Birleşik Devletleri’nde olmak üzere birçok Avrupa Birliği ülkesinde de Üniversiteler e-devlet çalışmalarının doğrudan katkı sağlamaktadır. Kanada ve Singapur’da ise e-devlet çalışmalarını bu amaç doğrultusunda kurulmuş olan enstitü ve kurumlar yönlendirmektedir (Türkiye Bilişim Derneği [TBD], 2001: 10).

Avrupa e-devlet gelişiminde dünya lideri olmaya devam etmektedir. Ancak, ilk on ülke arasında önceki sıralamalarda yedi Avrupa ülkesi bulunurken, daha sonra ilk on içinde dört Avrupa ülkesi bulunmaktadır. Ayrıca, ilk 20 ülke arasında 11 ve ilk 40 ülke arasında 26 Avrupa ülkesi bulunmaktadır. Devam eden finansal kriz, yetersiz büyüme, işsizlik ve yaşlı nüfusun sebebiyle Avrupa yeniden büyüme ve vatandaşlara kamu hizmetlerini geniş bir yelpazede sunmaya devam edebilmek için, rekabet gücünü koruyabilmek amacıyla yenilikçi çözümleri aktif şekilde aramaktadır. Bu ekonomik zorluklara rağmen, bölgedeki hükümetlerin çoğunluğunda kriz e-devlet harcama düzeyleri üzerinde bir etkisinin olmadığı raporda belirtilmiştir. Estonya, Almanya, Hollanda, Slovakya, Slovenya ve İsviçre gibi bazı ülkeler ise e-devlet yatırımlarını arttırmıştır (United Nations E-Government Survey 2014: 31).

Elektronik devlet uygulamalarının başlatıldığı ülkelerin dikkat çeken özelliklerinin başında, söz konusu ülkelerin ekonomik bakımdan gelişmiş olmaları gelmektedir. Ayrıca, bu ülkelerde elektronik devlet uygulamalarına geçiş isteği genellikle vatandaşlardan gelmiş, hükümetler de buna uygun olarak gerekli düzenlemeleri yapmak durumunda kalmışlardır (İnce, 2001: 71).

#### **1.2.5.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları**

Türkiye’de diğer ülkelerde olduğu gibi elektronik hizmetlerden yararlanma öncelikle kamu kurumlarıyla başlamıştır. Her kurum hizmetleri hızlı, etkin, verimli ve kolay ulaşılabilir bir şekilde sunabilmek için BİT’in getirdiği yeniliklerden yararlanmıştır. Bunun için kamu kurumları kendi nezdinde bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturmuşlardır. Böylece kamu internet siteleri devlet ile vatandaş arasındaki doğrudan iletişim ve etkileşimi sağlayan pencereler olarak önemi artmıştır. Bu siteler öncelikle bilgi sağlayan bir yapıda kurulmuş ve sunum yapmışlardır. E-dönüşüm Türkiye Projesinin 2003 yılında başlatılması ile kamu hizmetinin elektronik ortama aktarılması amaçlanmıştır (Bölükbaş, 2009: 56).

Teknik alt yapı konusunda Türkiye henüz istenilen düzeye çıkamamıştır. E-devlet hizmetlerinin etkili bir şekilde kullanılması için internet bir zorunluluktur (Naralan, 2008: 464-465). Türkiye’deki toplam nüfus içinde internet kullanımı % 59.6 oranında olup Avrupa ortalaması olan %73.5’in altındadır. Toplam nüfus içerisinde internet yaygınlığı incelendiğinde Hollanda %95.5, İsveç %94.6, Norveç %96.3, Danimarka %96.0, Finlandiya

%93.5 oranına sahiptir (Internet World Stats 2015). Bu ülkeler bilindiği üzere e-devlet sıralamasında ilk sıralarda bulunan ülkelerdir.

Gelişen dünyada, küresel ölçekte güncel e-devlet kullanımıyla ilgili kapsamlı bir veri yoktur. Mevcut ülke verileri ülkelerin alım oranının büyük ölçüde değiştiğini göstermektedir. Örneğin; Kolombiya vatandaşlarının yüzde 50'si 2012 yılında elektronik kanallar aracılığıyla hükümetle etkileşime geçmiştir. Benzer şekilde, Türkiye'de internet kullanıcılarının yüzde 41.3'ü internet üzerinden kamu kurumlarıyla etkileşime geçmiştir, bunların yüzde 37.5'i bilgi edinme amaçlıdır (United Nations E-Government Survey 2014: 143).

Türkiye'de kamu kurumların e-devlet süreci ile birlikte web sayfalarını oluşturması, uyguladıkları politikalara ve sorunlara yönelik olarak vatandaşların şikâyetlerin almaları, bilgi edinme hakkı kapsamında verilen cevaplar, elektronik ortamda devlet-vatandaş ilişkileri açısından önemli dönüşümlere neden olmaktadır. Bütün bu gelişmeler, kurumların bilgi ve iletişim alt yapılarını daha fazla iyileştirmelerine ve vatandaş talepleri doğrultusunda politikalar geliştirmelerine zemin hazırlamaktadır (Kırışık ve Sezer, 2015: 211). Tablo 1'de Türkiye'nin e-devlet sitesinde hizmet sunan kurumların ve sunulan hizmetlerin bazılarına yer verilmiştir.

**Tablo 1: Türkiye’deki E-Devlet Uygulamaları**

Hizmet Veren Kurumlar	Verilen Hizmetler
Cumhurbaşkanlığı	Cumhurbaşkanına Yazın
TBMM Başkanlığı	TBMM e-Dilekçe İşlemi, TBMM İnternet Üzerinden Randevu
Başbakanlık	BİMER Yeni Başvuru, BİMER Başvuru Sonucu Sorgulama Başbakanlık Kamu Hizmet Envanteri Giriş Uygulaması
Adalet Bakanlığı	Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü Hizmetleri UYAP Hizmetleri
Milli Savunma Bakanlığı	Askerlik Durum Belgesi İşlemleri, ASAL Randevu İşlemleri ASAL Yoklama İşlemleri, ASAL Sevk İşlemleri
İçişleri Bakanlığı	İçişleri Bakanlığı e-İçişleri Projesi Evrak Takibi Başvuru Takipleri, Bilgi Edinme İşlemleri Randevu Hizmetler, İnsan Hakları İhlal Bildirimi
Dışişleri Bakanlığı	Akredite Misyollar, Diplomatik Liste Uluslar Arası Kuruluşlar, Yurt Dışındaki Temsilcilikler
Maliye Bakanlığı	Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti Maliye Bakanlığı e-Bordro Doğrulama e-Yolluk Uygulaması
Milli Eğitim Bakanlığı	MEB Sınav Sonuç Sorgulama, MEB Sınav Yeri Sorgulama MEB Öğrenci Bilgi Sistemi
Çevre ve Şehircilik Bakanlığı	Müteahhitlik Bilgi Sistemi Yapı Kooperatifleri Giriş Uygulaması
Sağlık Bakanlığı	Aile Hekim Bilgisi Sorgulama, Organ Nakli Bilgisi Sorgulama Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS)
Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı	Eğitmen İşlemleri, Firma İşlemleri, Sınır İşlemleri Tehlikeli Madde Güvenlik Danışmanı İşlemleri TÜVTURK, UDH Bakanlığı Bilgi Edinme Hakkı Hizmetleri Yetki Belgesi İşlemleri, Denizcilik Hizmetleri
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı	Tarım Hizmetleri Zarar Zıyan ve Gelir Kaybı Ödemeleri Hizmetleri Tarım Ve Hayvancılık Destek Hizmetleri
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	İşçi Sendikaları Üyelik İşlemleri, İSG-KATİP Yabancıların Çalışma İzinleri Otomasyon Sistemi
Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı	Bilim, Sanayi Ve Teknoloji Bakanlığı Ar-Ge Destekleri Kümelenme Destek Programı
Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	Gelir Testi Sonucu Sorgulama, Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama Şehit Yakınları, Gazi ve Gazi Yakınları İstihdam Başvuru Sorgulama Şehit Yakınları,
Gençlik ve Spor Bakanlığı	Sporcu Bilgi Formu
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı	Tüketici İşlemleri, Gümrükler Genel Müdürlüğü e-Dilekçe Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi (ESBİS) Online Tüketici Şikayet Sorgulama, Ticari Elektronik İleti Şikayet Sistemi
Kalkınma Bakanlığı	e-İmzalı Belge Sorgulama

**Kaynak:** e-Devlet Kapısı (2016) (<https://www.turkiye.gov.tr>)



## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.E-HİZMET KALİTESİ VE E-DEVLET HİZMET KALİTESİ

#### 2.1.E-HİZMET KALİTESİ VE KALİTE ÖZELLİKLERİ

Kalite, iş dünyasında en çok kullanılan ve en belirgin terimlerden biridir. Kalite; pazarlama, yönetim, iktisat bilimi, mühendislik ve işlemler, strateji ve pazar araştırması gibi birçok bilim dalındaki araştırmaların en sık odaklarından biridir ve önemlidir (Keço, 2014: 17).

Günümüzde hizmet ve kalite birbirinden ayrılmayan kavramlar haline dönüşmüştür. Hizmet sağlayıcılar açısından büyük önem taşıyan kalite kavramı, hizmet alanlarında tercihleri yönlendiren önemli bir etken olarak algılanmaya başlamıştır (Aktürk, 2013: 61). Değer açısından kalite, bir ürün veya hizmetin özelliklerinden olup belirtilen ya da ima edilen ihtiyaçları karşılama yeteneğini taşımaktır, yani kullanıma uygunluktur (Jinmei, 2011; 2).

Bir hizmet işletmesinin başarısının en önemli unsurlarından biri kuşkusuz hizmet kalitesidir. Rakip işletmelerden farklılaşmanın en temel yollarından biri de, sürekli bir şekilde daha yüksek kalite de hizmet sunmaktır. Aynı hizmeti veren iki farklı işletme aynı ücreti uyguluyorsa, hizmetin yapıldığı yer ve zamanın ikisi içinde aynı olduğu varsayılırsa, hizmet kalitesi bunların arzını farklılaştıran tek unsurdur (Aktürk, 2013: 62).

Hizmet kalitesi; müşteri istekleriyle gerçekleşen hizmetin karşılaştırılmasıdır. Hizmet kalitesi için net bir tanım yapmak ve kaliteyi ölçmek oldukça zor bir iştir, zira üretilen hizmetlerin kalitesinin nasıl olduğu üreticilerden çok o hizmeti alan tüketiciler tarafından belirlenir ve üretilen hizmet tüketicinin beklentilerine cevap verdiği ölçüde beğeni kazanır (Karasoy, 2009: 286). Hizmet kalitesinin tanımı tüketici tarafından belirlenmektedir. Hizmet kalitesi, genellikle müşteri beklentisinin karşılanma derecesiyle ilişkilendirilmiştir.

Müşterilerin hizmet beklenti ve algılamaları, bir bakıma sektördeki ortalama hizmet kalitesine bağlıdır. Hizmet işletmesi, hizmet düzeyi ve kalitesini belirlerken en azından sektörün ortalama hizmet düzeyi ve kalitesini dikkate almalıdır. Müşterilerin bilgi ve deneyimleri sektördeki ortalama kaliteye dayandığından, müşteriler en azından bu kaliteyi esas alırlar. Hizmet süreçlerindeki başarı, hizmetin tüketiciler tarafından nasıl algılanacağını tahmin etmeye bağlıdır (İslamoğlu ve diğerleri, 2011: 139).

E-hizmet gelişmiş telekomünikasyonlar, bilgi ve multimedya teknolojileri kullanarak internet üzerinden teslim edilebilen tüm interaktif hizmetler olarak tanımlanır. E-hizmet kalitesi kavramı, bir web sitesinin e-hizmetlerinin etkin dağıtımını hangi ölçüde sağladığıdır (Mukumbareza, 2014: 10-11).

Müşteriler yüksek kalitede hizmet aldıklarında ya da kolaylığa alıştıklarında bunun devamını beklerler. Bu durum ise müşterilerin sadık hale gelmesi için bir fırsattır (Aktürk, 2013: 7). E-hizmet genel olarak hükümetler, işletmeler ve toplum için önemli yararlar sağlar. E-hizmet; tüm kuruluş ve devlet sektörleri için olmasa da, hükümet hizmetini vatandaşa iletmede önemli bir rol oynayabilir, maliyeleri azaltabilir ve hizmet kalitesinde artan endişeleri giderebilir (Sukasame, 2004: 23).

E-hizmetlerde müşterinin hizmet sağlayıcıları ile ilişkisi veya bağlantısı web siteleri gibi teknolojik bağlantılar yoluyla yapılmaktadır (Zaidi ve diğerleri, 2013: 28). İnternet ve teknolojinin gelişmesi ile birlikte web sitesi fiziksel işletmelerin yerini almıştır. Web sitesinin algılanan kullanılabilirliği ve yeni elektronik ortam, kurumsal imajın kayda değer bir kısmını oluşturmakta ve alışveriş davranışlarını etkileyebilmektedir. E-ticaret kullanımında en tecrübeli ve en başarılı işletmeler, başarı ve başarısızlığın temel belirleyici etkenleri arasında sadece web sitesinin varlığı ve düşük fiyat değil, elektronik hizmet kalitesinin de olduğunun farkına varmaya başlamışlardır (Talih ve Demiralay, 2012: 79-80).

Algılanan e-hizmet kalitesi, e-hizmet sunumunun mükemmelliği konusunda vatandaşların değerlendirme ve görüşleri olarak tanımlanabilir (Mukumbareza, 2014: 11). Algılanan e-hizmet kalitesi, internet sitesi üzerinden önerilen hizmetin satışı ve dağıtılması işlemlerinin, firma tarafından ne ölçüde verimli ve etkin bir biçimde gerçekleştirildiği ile meydana getirilen hizmetin, ne ölçüde istek ve ihtiyaçlarını karşıladığının müşteri tarafından değerlendirilmesidir (Çelik ve Başaran, 2008: 130).

Diğer bir tanımda e-hizmet kalitesi, sanal pazarda e-hizmet verilmesiyle ve kalitesiyle ilgili olarak müşterilerin genel değerlendirmeleri ve yargıları olarak tanımlanmaktadır. E-hizmet kalitesi, sadece pazarda ticari firmalara rekabet edebilmek için avantajlar sunmamakta, aynı zamanda müşterileri artan müşteri ilişkileri ve hızlı geri dönüş süreçleriyle birlikte ürün geliştirmeye dâhil etmektedir. Çevrimiçi olarak ürünlerin fiyatlarını ve teknik özelliklerini kıyaslamak geleneksel kanallardan çok daha kolay olduğu için e-hizmet kalitesi, müşteriler için önemli bir faktördür (Aktürk, 2013: 64-65).

Online müşteriler için yüksek standartta e-hizmet kalitesi, internetin potansiyel faydalarının gerçekleştirilmesinin bir aracıdır. Çünkü ürünlerin teknik özelliklerini ve fiyatlarını online olarak karşılaştırmak, geleneksel kanallar vasıtasıyla karşılaştırmaktan çok daha kolaydır ve e-hizmet kalitesi müşteriler için kilit bir faktör haline gelmektedir. Online müşteriler kişisel tercihlerine hitap eden seçenekler, uygun koşullar ve duyarlı hizmetler istemektedir. Buna ek olarak, Zeithaml, şirketlerin, işlem öncesinde, sonrasında ve esnasında gerçekleşen tüm bilgi ve durumlar dâhil olmak üzere e-hizmet kalitesine odaklanması gerektiğini vurgulamaktadır (Talih ve Demiralay, 2012: 80).

## **2.2.E-DEVLET HİZMET KALİTESİ**

Kamu hizmetlerinin sunumunda internet ve bilgisayar destekli hizmetlerin verilmesi kısaca “e-devlet” olarak adlandırılan uygulamaları ortaya çıkarmıştır. Devletin sunmak zorunda olduğu bütün hizmetlerin hızını, yaygınlığını ve etkililiğini artıran, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de önemli ölçüde düşüren e-devlet uygulamaları ile bürokratik ve kırtasiyeci hizmet anlayışı, yerini kalite ve verimlilik odaklı hizmet anlayışına; bireyin devlet için var olması anlayışı, yerini devletin birey için var olması anlayışına bırakmaktadır. Bilgi toplumunun bir sonucu olan e-devlet geleneksel devlet anlayışını zayıflatmaktadır (Çarıklı, 2010: 96-97).

Hızla gelişen teknoloji sayesinde e-devlet kapısı; bilgi ve hizmetleri tek bir yerden verdiği ve devlet kurumlarının bütünleşmesini sağladığı için vatandaşın hayatını kolaylaştıracak, zaman tasarrufu sağlayacak, hizmetleri daha kısa sürede almasını temin edecek böylece hayat kalitesini yükseltecek, ayrıca toplumun verimlilik düzeyini artıracak ve kamu hizmetlerini dünya standartlarının üzerine çıkaracak çok önemli olan bir adımdır (Çelikkol, 2008: 75).

E-devlet hizmetleri, bir hükümetin vatandaşlarının belirli, değişken, aleni ve gizli saklı tüm ihtiyaçlarına ulaşmasındaki ana kanal olmasında önemli bir rol oynamaktadır (Zaidi ve diğerleri, 2013: 28). Devletin ülkedeki en büyük ve en güçlü organizasyon olması vatandaşlarına sunduğu hizmetin kalitesinin de o derece yüksek olması beklentisine ortaya çıkarmaktadır. Dünyada ki hızlı değişime ayak uydurması değişimle birlikte ortaya çıkan toplumsal taleplere duyarsız kalmaması ve dolayısıyla toplumdaki modernleşme talepleri ve değişim isteğine yanıt verebilme adına ilk olarak kendi yapısını değiştirmesi gerekmektedir. Dinamik değişimlerin yaşandığı bir süreçte geleneksel bir devlet anlayışı toplumun hizmet taleplerini yeterince karşılayamamaktadır. Ayrıca devletin vatandaşlarına sunduğu kamu

hizmetlerinin açık ve anlaşılabilir seviyelerde olması da gerekmektedir (Çarıkçı, 2010: 97-98).

E-devlet bağlamında kaliteyi en basit yoluyla tanımlamak gerekirse, kalite; elektronik kanallar aracılığıyla kamu hizmetleri tüketilirken kullanıcı ihtiyaçlarının hangi derecede yerine getirildiğidir (Lehemets, 2012; 13). Site kalitesi kriteri, genel teknik özelliklere odaklanmaktadır, yani kamu web sitesinin kullanılabilirliğindeki ve yanıt süresindeki, hem sayfa yükleme süresini hem de hizmet talepleri halinde web sitesinin cevap hızını içerir (Markaki ve diğerleri, 2010: 222).

Kamu kurum ve kuruluşları da bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği olanaklardan yararlanarak devletin etkin, şeffaf, güvenli, hızlı ve kesintisiz hizmet sunarak vatandaşa sunulan hizmet kalitesini arttırmaya yönelmiştir. Bu gelişim ve değişim kamunun yeniden yapılanması ihtiyacını doğurmuştur (Çelikkol, 2008: 35). Kamu kuruluşlarınca sunulan hizmetin kalitesinin artırılması için insan faktörünün iyileştirilmesi, yani yeni süreçte görev alacak kişilerin de uygun şekilde eğitilmesi gerekecektir (İnce, 2001: 13).

Bir e-devlet ortamında e-hizmet kalitesi, devletle etkileşimlerinde vatandaşların yararı için internetin potansiyel avantajlarının gerçekleşmesi ile ölçülür. E-devlet hizmet kalitesi, bu nedenle bir e-devlet web sitesinin kendi hükümet işlemlerini gerçekleştirmek için vatandaşlara, işletmelere ve kurumlara olanak verme derecesidir. E-devlet hizmetlerinin kalitesi artarsa, e-devlet verimliliği ve vatandaş memnuniyeti de artar (Mukumbareza, 2014: 11).

E-devlet alanında beklenen hizmet kalitesi, online hizmetlerin kullanıcı kabulü için çok önemlidir. Online ortamda kullanıcıların beklenen hizmet kalitesi, geleneksel ortamdan sonra tutarlı değildir (Fan ve Yang, 2015; 699).

E-devlet, hizmet kalitesi artırılırken işlem süreçlerinin kısaltılmasında hizmet zincirlerinin düzene sokulmasında, uyum mekanizmalarının basitleştirilmesinde aslında bir niş konumdadır (Gezgin, 2009: 50). E-devlet kamu hizmetlerinin sunumunda kalitenin artırılmasına yönelik olarak bilgi teknolojilerinden ve özellikle internet uygulamalarından en geniş şekilde nasıl yararlanılacağı üzerinde durmakta ve kamu hizmetlerini müşterilerine, 7 gün 24 saat bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktadır (Çiçek ve diğerleri, 2007: 1).

E-devlet uygulamalarının ülkede sunulan veya sunulacak kamu hizmetlerinin kalitesinde önemli düzeylerde iyileşmeler sağlayacağı aşikardır. Bürokrasinin ortadan kaldırıldığı bir yapıda vatandaşların diledikleri hizmeti sorunsuz bir şekilde elde

edebilmelerinin yolu açılmış olacak aynı şekilde işletmelerin de daha hızlı daha rekabetçi bir düzeyde icraata bulunmalarının yolu açılacaktır (Gezgin, 2009: 51).

Hizmetin kalitesini belirleyen en önemli faktörlerden biri, hizmetin sunumundaki hız olduğuna göre e-devlet uygulamalarıyla elektronik kamu hizmetlerinin hızı en üst düzeye çıkarılmalıdır. Dolayısıyla vatandaşlar, kısa sürede beklediği çok fazla sayıda hizmeti alabilecek, tek durak merkezleri gibi uygulamalarla bir platformdan birden fazla hizmete ulaşabilecektir. Klasik kamu hizmetlerinde şikâyet edilen en önemli nokta, hizmetlerin geç yürümesi iken, e-devlet uygulamalarında, devlet artık vatandaşlarının taleplerini günün her saatinde ve hızlı bir şekilde karşılayabilecektir (Çelikkol, 2008: 32).

E-devlet sürecinde işlemlerin elektronik ortama taşınmasında bilgi ve iletişim teknolojileri aslında sadece bir araçtır. Bu noktada temel hedef bilgi işleme kapasitesi yüksek, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen devlet yapısının oluşturulmasıdır. Bu hedefin gerçekleşmesi için öncelikle idari yapının değişime uğraması ve kamu kuruluşlarında sunulan hizmetin kalitesinin artması için burada çalışan bireylerin yeni devlet yapısında görev alabilecek hale getirilebilmesi için bilgi ve iletişim teknolojileri ile donatılarak eğitilmesi gerekmektedir. Bunun yanında sistemin kullanıcı ve müşterisi rolündeki vatandaşların ise başlatılacak bir seferberlikle bilgisayar okur-yazarlığının artırılması, bilinçlendirilerek sisteme güven duymaları sağlanmalı, gerekli araç ve gereçleri alabilmeleri için desteklenmelidirler (Yaramış, 2005: 11-12).

E-devlette kaliteyi artırmak adına hayata geçirilebilecek bazı öneriler sunulmuştur (Bölükbaş, 2009: 132):

- E-devlet hizmet sunumu yaygınlaştırılarak vatandaşların bu hizmetleri kullanmaları özendirilmeli,
- Kamu kurumları sistemlerini birbirleri ile işler hale getirerek, kamu hizmet sunumunda birlikteliği sağlamalı, sistemlerini bir diğeriyle işler hale getirerek, entegre etmeliler,
- Elektronik hizmet sunumunda yol haritası belirlenmeli, somut hedefler tahsis edilmeli,
- Her kurum kendi e-hizmet uygulamasını sistemlerle uyumlu ve kaynak israfı olmaması için bir heyet başkanlığında aynı standart ve sistemle uyumlu yapmalıdır.

Uygulanacak e-devlet modeli sonucunda, daha fazla vatandaşa eş zamanlı olarak aynı kalitede hizmet vererek etkinlik artacak, devlet kadrolarındaki şişkinliğin ve kırtasiye

masraflarının azalması ile maliyetler düşecek, kamuda şeffaflığın ve güvenilirliğin daha üst düzeylere ulaşması sağlanacak ve bu sayede vatandaşların devlete olan güveni artarak, devletle ilgili her türlü ilişkide daha aktif olacaktır (Çiçek ve diğerleri, 2007: 2).

### **2.3.E-DEVLET HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI**

İnternet'in yaygın kullanıma girmesinden bu yana web sitesinin kalite unsurlarını ve boyutlarını açıklayıcı dünya literatüründe birçok araştırmaya rastlanmaktadır. Fakat henüz herkes tarafından kabul görmüş tam bir kavramsal çerçevenin elde edilememiş olması araştırmalarda bu amaçla kullanılabilir ortak bir modelin eksikliğini hissettirmektedir (Başaran ve Çelik, 2008: 49).

Hizmet kalitesinin hangi boyutlarda nasıl değerlendirileceği hususunda değişik görüşler vardır. Ancak, bu görüşler arasındaki farklılık tutarsızlık olarak değil, zenginlik ve farklı değerlendirilebilirlik olarak algılanmalıdır (İslamoğlu ve diğerleri, 2011: 143). Hizmet kalitesinin ölçülmesinde, literatürde belirli göstergelerden yararlanılır. Kalitenin hizmet sektöründe ölçümü açısından pazarlama uygulama ve teorisinde ancak 80'li yılların sonlarında belirli tezler ortaya atılabilmektedir. Bunun başlıcası olarak SERVQUAL diye kısaltılan ve Parasuraman/Zeithaml/Berry tarafından geliştirilen teori, algılanmış olan hizmet kalitesinin durumunu beş değerlendirme boyutu ile ölçmektedir (Yüksel ve Yüksel, 2004: 198):

1. Hizmet işletmesinin fiziksel çevresinin kabuledilebilirliği
2. Hizmetin güvenilirliği
3. Müşteriyle sorunların çözümünde isteklilik ve sürat anlamında tepki iletişim/kabul hızı
4. Hizmeti ortaya koyma gücü
5. Müşterinin özel sorun ve durumlarına yaklaşım yeteneği.

Parasuraman, vd.'leri elektronik hizmet kalitesinin ilk ölçeğini oluşturmak amacıyla güvenilirlik, duyarlılık, erişim, esneklik, gezinme kolaylığı, etkinlik, güvence/güven, güvenlik/gizlilik, fiyat bilgisi,site estetiği, özelleştirme/kişiselleştirme boyutlarını temel almış olup ardından saflaştırma işleminden sonra E-S-QUAL ölçeği, 4 boyut olarak sonuçlandırılmıştır. Söz konusu boyutlara aşağıda yer verilmiştir (Parasuraman ve diğerleri, 2005: 8):

1. Etkinlik (Efficiency): Site hızlı ve kolay bir şekilde kullanılabilir,

2. İşlemi Sonuçlandırma (Fulfillment): Ürün mevcudiyeti ve sipariş teslimi sitenin söz verdiği şekilde yerine getirilir,
3. Sistem Uygunluğu (SystemAvailability): Site işlemlerini doğru şekilde yerine getirir,
4. Gizlilik (Privacy): Site güvenlidir ve müşteri bilgilerini korur.

E-S-QUAL'in problem çözümü için bir geri kazanım kalite ölçütü (E-REC-S-QUAL) bulunmaktadır. Bu ölçüt sadece e-hizmet sürecinde müşterinin bir sorunla karşılaşması veya soru sormak istemesi durumunda uygulanmaktadır.

E-REC-S-QUAL'in 3 boyutu (Parasuraman ve diğerleri, 2005: 8):

1. Duyarlılık (Responsiveness): Site üzerindeki geri dönüşlerde ve problemleri ele almada etkilidir,
2. Telafi (Compensation): Sitenin müşteri sorunlarını telafi edebilme derecesi,
3. İletişim (Contact): Telefon veya çevrimiçi temsilciler aracılığıyla desteğin bulunması.

Hizmet kalitesinin hangi boyutlarla ölçülebileceğine ilişkin değişik görüşler vardır. Johnston 18 boyutta, Parasuraman 10 boyutta, Zeithaml 5 boyutta hizmet kalitesinin ölçülmesi gerektiğini ileri sürmektedirler (İslamoğlu ve diğerleri, 2011: 145).

E-devlet hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilen bir başka model X. Papadomichelaki ve G. Mentzas (2012) 'a ait olan 'e-GovQual' modelidir. e-GovQual modelinin, altı ana boyutu vardır: Kullanım Kolaylığı (Ease of Use), Güven (Trust), Etkileşim Ortamının İşlevselliği (Functionality of the Interaction Environment), Güvenilirlik (Reliability), İçerik ve Bilgi Görünümü (Content and Appearance of Information) ve Vatandaş Desteği (Citizen Support). Tablo 2'de e-GovQual modelinin boyutları ve niteliklerine yer verilmiştir.

**Tablo 2: e-GovQual Boyutları/ Özellikleri**

<b>Boyutlar</b>	<b>Özellikler</b>
Kullanım Kolaylığı [Ease of Use] (gezinme, kişiselleştirme, teknik etkinlik)	Web sitesinin yapısı
	Özelleştirilmiş arama fonksiyonları
	Site haritası
	Arama motorlarıyla bağlantı kurmak
	URL'nin kolay hatırlanması
	Bilgiyi kişiselleştirme
	Kişiselleştirme yeteneği
Güven [Trust] (gizlilik, güvenlik)	Başkalarıyla kişisel bilgileri paylaşmamak
	Gizliliğin korunması
	Kişisel verileri güvenli arşivleme
	Bilgilendirilmiş onay sağlanması
	Kişisel verilerin kullanımı
	Katılan tarafların kimlik doğrulamasının tanımlanmaması
	Kullanıcı adı ve şifre edinme prosedürü
	Doğru işlem
	Mesajları şifrelemek
	Dijital imza
	Erişim denetimi
Etkileşim Ortamının İşlevselliği [Functionality of the Interaction Environment] (formları doldurmada destek)	Formlarda online yardım mevcudiyeti
	Vatandaş bilgilerini gelecekteki etkileşimi kolaylaştırmak için yeniden kullanmak
	Formların otomatik hesaplanması
	Uygun yanıt biçimi
Güvenilirlik [Reliability]	Söz verilen hizmeti gerçekleştirme yeteneği
	Zamanında hizmet sunumu
	Siteye erişilebilirlik
	Tarayıcı-sistem uyumluluğu
	Yükleme/işlem hızı
İçerik ve Bilgi Görünümü [Content and Appearance of Information]	Veri eksiksizliği
	Veri doğruluğu ve özlülük
	Veri uygunluğu
	Güncel bilgiler
	Bağlantı
	Anlayış kolaylığı/ yorumlanabilir veri
	Renkler
	Çizimler
	Animasyon
Web sayfalarının boyutu	



<p style="text-align: center;">           Vatandaş Desteği            [Citizen Support]            (etkileşim)         </p>	Kullanıcı dostu kurallar
	Yardım sayfaları
	Sık Sorulan Sorular
	İşlem takip olanağı
	İletişim bilgilerinin mevcudiyeti
	Problem çözme
	Müşteri sorularına hızlı cevap
	Çalışanların bilgileri
	Çalışanların nezaketi
	Güven aktarımında çalışanların yeteneği

**Kaynak:** Xenia Papadomichelaki ve Gregoris Mentzas, **e-GovQual: A Multiple-İtem Scale for Assessing e-government Service Quality**, Government Information Quarterly 29, (2012), s.101

Bir başka çalışma olan S.F.H. Zaidi, F.Marir, S.Siva (2013)'ya ait E-GSQTA modelinde, e-hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak; bilgi kalitesi, e-hizmet kullanımı, web sitesi kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve güven olmak üzere 5 boyut ele alınmıştır.

### 2.3.1. Literatürde Yer Alan Genel Boyutlar

Literatürde üzerinde durulan bazı boyutlara detaylı bir şekilde aşağıda yer verilmiştir.

#### **Güvenilirlik:**

Elektronik hizmet kalitesi boyutlarından belki de en önemlisi olan güvenilirliğin literatürdeki farklı tanımlamalarına aşağıda yer verilmiştir. Güvenilirlik, sitenin fonksiyonunu doğru olarak yerine getirmesi ve verilen hizmet sözlerinin (stoklarda sahip olunan ürünler, sipariş edilip gönderilen ürünler, taahhüt edilip gönderilen ürünler, hesaplar ve ürün bilgisi gibi) ne derece yerine getirildiğini ifade eder (Özer, 2011: 10).

Hizmetlerde birinci kalite boyutu güvenilirliktir. Güvenilirlik performansta tutarlılık, firmanın hizmeti ilk defada doğru yapması, ayrıca firmanın sözünü tutması anlamına gelmektedir. Doğru faturalama, kayıtları doğru tutmak, hizmeti önceden belirtilen zamanında yerine getirmek gibi, konuları kapsar (Karaoğlu, 2015: 24).

Güvenilirlik, e-devlet sitesindeki hizmetin doğru ve zamanında sunulmasına karşı vatandaşın güveni olarak tanımlanmaktadır. Bu terim doğru teknik işleyişi (ulaşılabilirlik ve geçerlilik) ve hizmet vadinin doğruluğunu içerir. Ulaşılabilirlik, bir sistemin değişiklik yapılmadan mümkün olduğu kadar çok kişi tarafından kullanılabilme derecesini tanımlayan genel bir terimdir. Geçerlilik ise, bir sistemin vatandaşa hizmet ederken bir veya daha fazla

bölümünün başarısızlığı sonucunda bozulma ve kesintiye uğrama derecesini ifade eder. Bu bir hizmetin geçerli olma olasılığını temsil eder. Bir sitenin geçerliliği, 7/24 erişilebilirliğini sağlayarak ve yüksek yükleme ve işlem hızıyla da artırılabilir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 101-102).

Hizmet kalitesinin yirmi yıl süren araştırması, güvenilirliğin tüm hizmet boyutlarının en önemlisi olduğunu göstermektedir. Zeithaml'a göre güvenilirlik, sitenin teknik işleyişiyle özellikle de mevcut ve düzgün işleyişin hangi ölçüde olduğuyla ilgilidir. Santos'a göre güvenilirlik, online satın alma ve faturalandırmanın doğruluğu, müşteri sorgulama istemine cevaplama, web sitesi güncelleme sıklığı da dahil olmak üzere, vaat edilen hizmeti doğru ve tutarlı gerçekleştirme yeteneği anlamına gelir (Sukasame, 2004: 19).

'Güvenilirlik' içerik doğruluğunun yanı sıra web sitesi fonksiyonlarının teknoloji açısından uygun olup olmadığını inceleyen yapıdır. Kullanılabilir ve güvenilir bilginin önemi büyük oranda kabul edilirken, nihai kullanıcı tarafından en az çaba ile verimli biçimde bilgiye ulaşılabilmesi de önemlidir (Horan ve Abhichandani, 2006: 35).

### **Güven (Gizlilik/Güvenlik):**

Güven, gizlilik ve güvenlikten oluşur ve e-hizmet işlemi sırasındaki web sitesine ilişkin tehlike veya şüphe riskine karşı vatandaşın güveni olarak tanımlanmıştır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 100). Yapılan çalışmaların birçoğu e-hizmet sitesi güvenliğinin sağlanması ve müşterinin verdiği bilgilerin gizli tutulması faktörlerini müşterinin tek faktör olarak algıladığı yönündedir (Başaran ve Çelik, 2008: 51).

Gizlilik boyutu, güvenliğin ve e-devlet web sitesi tarafından sağlanan vatandaşın kişisel bilgisinin korunma düzeyini ifade eder. Bir online ortam gelişimindeki ana engellerden biri, güvenlik ve gizlilik eksikliği tarafından uyarılan güven eksikliğidir (Alanezi ve diğerleri, 2011, 413).

Gizlilik, kişisel bilgilerin korunması, bu kişisel bilgilerin başkaları ile paylaşılmaması, anonimliğin korunması, kişisel verilerin güvenle arşivlenmesi ve bilgilendirilmiş izin sağlanmasından oluşur. Son olarak, güvenlik, kredi kartı veya finansal bilgilerin kullanımından kaynaklanan dolandırıcılık ve finansal kayıp riskinden kullanıcıların korunması olarak tanımlanır, aynı zamanda tüm işlemlerin olması gerektiği biçimde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Güvenlik, mesajları şifreleyerek, erişim kontrolüyle, dijital imzalarla ve şifre edinme prosedürleri olarak artırılabilir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 100-101).

Bir işletmenin, bir tüketiciye ait adres, telefon gibi kişisel bilgilerine bir şekilde ulaşarak reklam amacıyla bile iletişime geçmesi, o tüketicide daha önceki alışverişlerine yönelik bir şüphe doğurmaktadır. Kendisine ait olan bu kişisel bilgilerin hangi yollarla diğer işletmelere sızdığı tüketici için kaygı verici bir durum oluşturmaktadır. Bu nedenle, tüketicinin kendisine yönelik algıladığı internet üzerindeki tehdit, onların tutum ve davranışlarında oldukça etkili olmaktadır (Aksoy ve Sever, 2012: 156).

İnternet aracılığıyla sunulan bilgi hizmetlerin gizlilik ve güvenliği konusu iki çerçevede incelenebilir: İlk olarak, yönetim birimlerinin vatandaşlara ve kurumlara hizmet sunarken kullandığı gizli bilgilerin kötü niyetli üçüncü şahısların eline geçmesinin engellenmesi sorunu vardır. Gizlilik ve güvenlik konusunun diğer yönü ise, kamusal bilgilerin ulusal güvenliği tehlikeye düşürebilme ihtimalidir. Bu ve benzeri nedenlerle e-devlet hizmetleri kullanıcıların bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı ve kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdırlar (Demirel, 2006: 101).

Kişisel bilgilerin kötüye kullanılmasını önlemek için, bilginin toplanması, bilginin türü, bilginin paylaşılması, bilginin güvenliği gibi konularda standartlar oluşturulmalı ve bunlar yasal düzenlemelerle desteklenmelidir. Yapılan düzenlemelerin, hem elektronik bilgi altyapısını kullananların hem de hakkında bilgi toplanan kişilerin çıkarlarını koruyacak bir düzenleme olması gerekmektedir (Anbar, 2001: 24).

E-devlet uygulamalarında bilgiye erişimin internet gibi güvensiz duygusu yaratan ortamlar üzerinden yapılıyor olması, bu ortamlarda ve uygulamalarda üst düzeyde bilgi güvenliğinin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır. E-devlet kapsamındaki en önemli uygulamalardan birisi bilgi güvenliğidir. E-devlet uygulamaları yaygınlaştıkça güvenlik sorunları her geçen gün daha fazla artmakta ve yüksek düzeyde kurumsal bilgi güvenliğinin sağlanması e-devlet açısından kritik bir öneme sahip olmaktadır (Çelen ve diğerleri, 2011: 6).

Hükümetler kullanıcıların kişisel bilgilerinin korunmasında ve devletin vatandaşlarla güven kurmasında özellikle dikkat etmelidir. Güvenlik, kullanıcıların online hizmeti benimsemesi için önemli bir faktördür (Shanshan, 2014: 115). Vatandaş-devlet işlemleri hakkındaki veriler ve bu işlemlerin içeriği, hükümet tarafından şiddetle korunmalıdır (Muthama, 2012: 11).

İnternet kanalları kullanımının stratejik amacı, halkla güvene dayalı bir ilişki kurmaktır. Bunun için hem kişisel hem de mali verilerin güvenli olacağına, web sitesindeki bilgilerin geçerli ve güncel olacağına dair güvencelerin verilmesi çok önemlidir. Zira güven,

e-devletin belki de en önemli konusudur. Güven duymayan vatandaşlar, portallara girmeyecekler, sorulara cevap vermeyecekler ve böylece e-devlete katılmayacaklardır (Yıldırım, 2010: 9).

E-devlet sistemleri; vatandaş tarafından sağlanan verilerin gizliliğini, hükümet tarafından oluşturulan ve saklanan kayıtları ve internet üzerinden gerçekleştirilen vatandaş-devlet işlemlerinin varlığını ve içeriğini korumalıdır (Muthama, 2012: 11). E-devlet girişimine güvenmeden önce bu sistemlerin güvenliğini sağlamak ve uygulamak için, devletin gerekli idari ve teknik kaynaklara sahip olduğuna vatandaşların inanması gerekir (Colesca, 2009: 8-9).

Özel sektörde, müşteri sadakatini sağlamak ve müşteri şikayetlerini azaltmak, artan karlılığın nihai kazancı ile ana hedefleridir. Ancak e-devlette vatandaş güvenini kazanmak, vatandaş memnuniyetinin temel amacıdır. E-devlette güvenin sonuçları; yeniden kullanılabilirlik, destek, adalet ve teşviktir. Memnun vatandaşların da aynı e-devlet hizmetlerini kullanmayı tekrarladığı ve diğer alternatif yöntemleri çalıştırmayı reddettiği belirtilir (Mukumbareza, 2014: 30).

Vatandaşlarla güvenilir bilgi alışverişi mekanizmaları kurmak için devletin daha fazla çaba göstermesi, devletin vatandaş güvenini artırmaya yardımcı olabilir. Ayrıca yeni ve mevcut normların ustaca ve makul uygulanması, yasalar ve yeni teknolojilerin içinde bulunduğu durumdaki düzenlemeler kurumsal güveni arttırmada kullanılmaktadır. Örneğin; ajanslar, eşitlik, şeffaflık ve etkileşimin demokratik normlara göre internet teknolojilerini yasallaştırdıklarında kurumsal güveni arttırabilirler (Welch ve diğerleri, 2005; 377).

### **Kullanım Kolaylığı:**

Kullanım kolaylığı, web sitesinin vatandaşlarla etkileşiminin ne kadar kolay olduğunu tanımlar (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 100). Web sitesi kolay kullanılabilir ve kullanımı çabuk öğrenilebilmelidir. Web sitesinin anlaşılabilir olması için yazı karakterlerinin kolay okunabilmesi, metinlerin kolay anlaşılabilmesi ve menüde bulunan seçeneklerin anlamlı olması gerekir (Başaran ve Çelik, 2008: 50).

E-devletin bir hedefi, hükümet bilgi ve hizmetlerine hızlı ve uygun erişim sağlamak olduğu gibi, kullanım kolaylığı boyutu da bu hedefe ulaşmada önemli bir rol oynayacaktır (Alanezi ve diğerleri, 2012: 8).

Başlıca arama motorlarıyla bağlantı linklerinin ve kısa ve hatırlanması kolay URL'lerin kullanımı, vatandaşların dünya çapındaki web üzerinde web sitesi bulmalarını

kolaylaştırabilir. Dahası, tutarlı bir web yapısıyla, siteye kullanıcıların ilgisi olmayan oturumları atlamasına izin veren bir site-haritası dahil ederek veya ticari işlemler, kamu kurumları veya anahtar kelimelerle vatandaşların site içinde arama yapmalarına izin veren özelleştirilmiş arama fonksiyonlarıyla, iç gezinmeye büyük oranda yardımcı olunabilir. Ayrıca, bilginin kişiselleştirilmesi -bireysel kullanıcıların tercihlerine göre ne derece ve ne kadar kolayca şekillendirileceği (vatandaşların anlayabilecekleri dilde iletişim kurmak, ülkenin resmi dili dışındaki dil seçenekleri sunmak veya engelli insanların siteyi kullanmalarına yardımcı olabilecek seçenekler sunmak gibi)- kamusal bir sitenin kullanım kolaylığını geliştirebilir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 100).

### **İçerik ve Bilgi Görünümü:**

Bir e-hizmet kapsamında içerik; kısa, kullanışlı ve güncel bilgiler anlamına gelir. Ayrıca, içerik web sitesindeki somut bilgi ve işlevlerin sunum ve düzenini ifade eder. Abels ve diğ. göre, aşağıdaki özellikler niteliksiz içerik olarak kabul edilir: yüzeysel ve tekrarlayan bilgiler, bilgilendirmeyici içerik, reklamlar, sıkıcı metin ve para eksikliği (Sukasame, 2004: 19). E-devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir (Demirel, 2006: 101).

Bir sitede sunulan bilgi, doğru bağlantıları destekler bu yüzden doğru bağlantıları korumak ve seçmek önemlidir. Ayrıca, düzenli kontrol ederek kopuk bağlantıları önlemek gerekir. Sağlanan bir belge veya bilgiyi anlama kolaylığı; orada kullanılan dilin çok resmi olması ve çok fazla terim olmasından dolayı, özellikle hükümet belgelerinde çok önemlidir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 102). Hükümetler tarafından sağlanan bilgiler; doğru, planlanmış, ilişkili ve kullanıcılar için anlaşılması kolay olmalıdır (Shanshan, 2014: 115).

Sitede yer alan hizmetlerde çeşitlilik olmalı, sitenin bilgi içeriği zengin olmalı ve müşterinin ödeme yönteminden dağıtım sürecine kadar tüm bilgi ihtiyacını karşılamalıdır. Eğlenceli animasyonların bulunduğu ve her sayfasında hoş renkler ve firma logosu kullanılan web sitelerinde tasarım kalitesinin arttığı yapılan çalışmalarda belirtilmektedir (Başaran ve Çelik, 2008: 50).

Bilginin kalitesinin e-devlet web sitesinde dikkat edilmesi gereken en önemli faktörlerden biri olduğu görülmektedir. Birçok çalışma daha iyi bilgi kalitesi sağlamanın online kullanıcıların memnuniyetini arttırabildiğini göstermektedir (Alanezi ve diğerleri, 2011: 414).

Devlet web sitesinin bilgiyi zamanında yenilemesi gerekir, aksi takdirde kullanıcının ihtiyacı olan bilgileri kullanıcılar alamayacak, kullanıcı gereksinimleri de kesinlikle karşılanmayacaktır, sonuç olarak hizmet kalitesi azalacak ve kullanıcı memnuniyeti de düşecektir (Shanshan, 2014: 115).

### **Etkinlik:**

‘Etkinlik’ web sitesinde bulunan bilgi ve özelliklerin erişilebilirliğini ve organizasyonunu inceleyen yapıdır (Horan ve Abhichandani, 2006: 35). Etkinlik, fiili girdi kullanımının, belli girdilerin ne derece iyi kullanıldığının ölçüsünü vermektedir. Bir üretici davranışsal amaçlarına ulaşmış ise etkin, ulaşmamış ise etkisiz olacaktır (Aktürk, 2013: 68).

İnternetin işletme faaliyetlerinde kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber, işletme içi ve işletmeler arasında bilginin daha hızlı, kolay ve daha az maliyetli olarak aktarılması mümkün olmaktadır. İnternet temelli uygulamaları kullanan birçok firma, özellikle bilgi yoğun endüstrilerdeki firmalar, üretim maliyetlerini önemli ölçüde düşürmüşlerdir. Ayrıca, elektronik fatura ödemeleri ve finansal bilgilerin işlenmesi ve aktarılmasındaki etkinlik artışı, kamusal faaliyetler hakkında daha doğru ve hızlı bilgi alma olanağı da internet teknolojisine bağlı olarak ortaya çıkmıştır (Aslan ve Öner, 2006: 16).

E-devletin ana hedeflerinden biri, devletin bilgi ve hizmetlerine rahat ve hızlı bir erişim sağlamaktır, etkinlik boyutu bu hedefe ulaşmada önemli bir rol oynayacaktır (Alanezi ve diğerleri, 2011; 413).

### **Sistem Uygunluğu:**

Web sayfalarının yüklenmesinde belli bir gecikme olduğu zaman, kullanıcıların ilgisi dağılmakta ve kullanıcılar siteyi terk etmektedir. Burada kullanıcının sabrı da önemlidir ama bazen de programın içindeki sıkıştırma ve kod çözümlenmesi, ‘network’ün kendi performansı, http protokollerindeki karışıklıklar, web sayfası yapan kişinin koyduğu resim ve flash dosyalar bu gecikmeye neden olmaktadır. Kullanıcılar üzerinde yapılan araştırmalarda onların web sayfalarında resim ve grafikler görmek istedikleri ortaya çıkmakta, ancak bu unsurlar da teknik olarak sayfa yüklenmesini yavaşlatmaktadır (Aktürk, 2013: 70-71).

### **İşlemleri Gerçekleştirme:**

Web sitesi aracılığıyla gerçekleştirilen işlemlerin doğru sonuçlar doğurması ve faturalama işlemlerinin doğru bir şekilde yapılması e-hizmet kullanıcısı müşteriler tarafından arzulanmaktadır. Müşteri aynı zamanda, firma tarafından söz verilen hizmet özelliklerinin e-hizmet süreci sonunda eline geçen hizmet çıktısına uygun olmasını ister (Başaran ve Çelik, 2008: 51).

Vatandaşlara, işlemlerini gerçekleştirebilmeleri için gereken destek sağlanmalıdır. Online işlemler genellikle birkaç aşamadan oluştuğu için bu aşamalarda yardımcı olunmalı, müşteriler yönlendirilmeli ve gerçekleşebilecek hatalara karşı çözüm önerileri sunulmalıdır. Gerçekleştirilen işlemlerin ve sipariş durumunun takip edilebileceği bölümler oluşturulmalıdır. Detaylı ürün bilgileri, ürünlerin stok durumlarını ve tahmini teslim süresini göstermeli, benzer markalar veya ürünler ile karşılaştırma yapabilme olanağı sunmalıdır. Ürün bilgilerinin yer aldığı bölümlerde herhangi bir imla ve yazım hatası olmamalı, sunulan bilgiler açık, doğru ve güvenilir olmalıdır (Aktürk, 2013: 71).

E-hizmet sitesine kolay ulaşabilmek haftanın her günü, istenilen her saatte, fazla bir çaba ve masraf harcamadan söz konusu hizmete ulaşabilmektir. Web sitesi, bilgisayara hızlı yüklenebilmeli ve müşterinin işlem isteklerine hızlı tepki verebilmelidir (Başaran ve Çelik, 2008: 51).

### **Vatandaş Desteği:**

Vatandaş desteği, işlemler sırasında ya da bilgi arayışı içinde olan vatandaşlara yardımcı olmak için kuruluş tarafından sağlanan yardım anlamına gelir. Bu yardım; kullanıcı-dostu kurallar, yardım sayfaları ve sitede Sıkça Sorulan Soruların yanı sıra çoklu iletişim kanallarının (telefon, e-posta, mesaj panoları vb.) geçerliliğinden oluşabilir. İletişim bilgilerinin varoluşu yukarıdaki yetersiz durumlar için -tavsiye olarak e-posta yoluyla veya telefon, faks ya da posta gibi geleneksel bir kanal aracılığıyla sunulmasında- gereklidir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 102).

### **Site Estetiği:**

Site estetiği; web sitesinin görünümünü ifade eder. Çok basit olarak algılanan site estetiği, ürün, hizmet ve hatta güvenilirlik üzerinde bile etkiye sahiptir. O bakımdan renk

kombinasyonları, site içerik yoğunluğu, hareketli flaş animasyonlar gibi özelliklerin müşteriye siteye çekecek şekilde organize edilmesi gerekir (Özer, 2011: 11).

Ayrıca, kullanılan renkler, grafikler, animasyon ve web sayfalarının boyutu gibi özellikleriyle site estetiğinin önemi az değildir. Bir web sayfasının görsel etkisi, özellikle kullanıcıların bir site ile etkileşiminde ve etkin bir iletişim için önem taşıyan kullanıcı deneyimi üzerinde önemli bir etkiye sahip olabilir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 102).

E-devlet web tasarımcısı, güvenilir görüntü ve görsel çekicilik arasında denge olmasına dikkat etmelidir. Çok fazla renk ve animasyonlar kullanıcıların dikkatini dağıtabileceği için uygun değildir, e-devlet web sitelerine karşı e-ticaret web sitelerinden hangisi daha önemlidir. Örneğin, e-ticaret web sitesinde bol miktarda parlak renk kullanılabilir, ancak devletin iyiliği için e-devlet web sitesinde çeşitli renklerin kullanımı sınırlandırılmalıdır (Shanshan, 2014: 114).

### **2.3.2.E-Memnuniyet ve E-Devam Etme Niyeti**

#### **E-Memnuniyet**

Vatandaş memnuniyeti, vatandaşların kaçının tatmin olduğunu ve onların beklentilerinin ne kadar iyi karşılandığını belirtir. Bu bir müşterinin, hizmetleri kullanımı ile önceki deneyimleri tarafından destekli bir görüşüdür. E-devlet hizmetlerinin performansının ideal ve genel vatandaş memnuniyetini karşılayıp karşılayamadığının değerlendirilmesidir. E-hizmetler ile müşteri memnuniyeti, e-hizmetlerin vatandaş algısı ile ilgili olup işlem, şeffaflık ve etkileşim açısından elverişlidir (Mukumbareza, 2014: 29-30).

Tatmin ise, tüketime dayalı doyumun keyif verici bir düzeyi veya tüketim sonrası değerlendirme olarak algılanmaktadır. Tatmin; tüketiciye beklenmeyen bir hizmetin sunulmasıyla oluşur ve memnuniyet sağlanmadan tatmin söz konusu olamaz (Karadirek, 2014: 31). Tatmin, müşterinin umduğu hizmet düzeyinin daha üstünde bir hizmet aldığını algılamasıdır. Beklentisi kadar hizmet alan müşteri memnun olur. Memnuniyetin üzerinde bir hizmet aldığına inanan müşteri ise tatmin olmuş sayılır (İslamoğlu ve diğerleri, 2011: 13).

Vatandaş memnuniyeti, e-devlet hizmet kalitesinin temel ölçüsüdür. E-devlet sistemleri, fiziksel ofisler açık olmadığında bile rahatlıkla, gönderim ve bilgi alma hizmetlerini sağlamalıdır (Mukumbareza, 2014: 11). Böylece vatandaşlar e-devlet hizmetlerinden memnun olacaklardır. E-devlet bilgi hizmetlerinden memnun olan



vatandaşlar, başkalarına bu hizmetleri tavsiye edecek ve gelecekte aynı hizmeti kullanmaya güvenle devam edecektir. E-devlet hizmetlerinin kalite boyutlarını anlamak; e-devlet hizmetlerinde güveni ve vatandaş memnuniyetini artırır ve düzgün çalışmayan e-devlet alanlarını geliştirmeye yönelik çalışma için devlet kuruluşlarına olanak tanır (Mukumbareza, 2014: 12).

Geleneksel hizmetlerde müşteri tatmini; hizmet ortamı, personel, fiziksel olanaklar vb. unsurlarla açıklanırken e-hizmetler için ise; site dizaynı, güvenilirlik, içerik, zaman gibi unsurlar dikkate alınmıştır. Bu bakımdan tatmin, teknoloji kullanıcılarının beklentilerinin karşılanması veya beklentilerinden daha fazla ihtiyaçlarının karşılanması sonucundaki kişisel değerlendirmeleri anlamına gelmektedir (Yapraklı ve Yılmaz, 2008: 141). E-mağazacılık açısından e-tatmin müşterilerin bu mağazalardan beklentilerini karşılamış olması durumunu ve gelecekte tekrar bu mağazayı tercih etme düşüncesiyle ayrılmasını ifade etmektedir (Aktürk, 2013: 96).

### **E-Devam Etme Niyeti**

Niyet, bireylerin bir davranışı gerçekleştirmeye yönelik istek ve çabalarının yoğunluğudur (Turgut, 2014: 35). Devam etme niyeti, bir kişinin kabul aşaması sonrası bir hizmeti kullanmaya devam etme niyeti olarak tanımlanır (Bhattacharjee, 2001: 355). E-devleti kullanmaya devam niyeti ise, beklenen davranış olan vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanma yönündeki isteğinin ne derecede güçlü olduğudur (Taşpınar, 2012: 67).

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 (Taşpınar, 2012: 49).

Bir müşterinin yeniden bir hizmet tercih etme olasılığı, ilk satın almada yaşadığı tatmin ve memnuniyet düzeyine bağlıdır. Eğer müşteri ilk satın almada memnuniyetsiz veya kararsız kalmışsa bu müşterinin işletme ile olan ilişkisini sürdürme ihtimalini azaltacaktır. Satın alma sonucunda memnun kalan müşterinin ise çoğu durumda tekrar satın alma ihtimalinin artması beklenir (Arlı, 2013: 64). 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 (Taşpınar, 2012: 67).

### 2.3.3.Literatür Özeti

Bu bölümde literatürde e-devlet hizmet kalitesini ölçmeye çalışan bazı makalelerin özetlerine yer verilmiştir.

2005'te Carter ve Bélanger tarafından yapılan bir çalışmada e-devlet hizmetlerinin kullanımına dair bir araştırma yapılmış, çalışmada algılanan kullanılabilirlik, algılanan kullanım kolaylığı, görüntü, göreceli avantaj, uyumluluk ve güvenilirlik (devlete güven ve internete güven) boyutlarının kullanım niyetine olan etkisi incelenmiştir. Bulgular algılanan kullanım kolaylığı, uyumluluk ve güvenilirlik boyutlarının, e-devlet hizmetlerini kullanmada vatandaş niyetinin önemli belirleyicileri olduğu yönündedir (Carter ve Bélanger, 2005: 15).

Horan ve Abhichandani 2006 yılında e-devlette kullanıcı memnuniyetini değerlendirmek için EGOVSAT olarak adlandırdıkları bir ölçek geliştirmiş, bu ölçek kapsamında yarar, etkinlik, güvenilirlik, kişiselleştirme ve esneklik boyutlarını ele almışlardır. Sonuç olarak yarar, etkinlik ve kişiselleştirme boyutlarının duygusal tatmini etkileyen önemli boyutlar olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Horan ve Abhichandani, 2006: 41).

2010 yılında Alanezi, Kamil ve Basri literatürü gözden geçirerek ve orijinal SERVQUAL ölçeğinde değişiklikler yaparak, e-devlet hizmet kalitesini ölçmek amacıyla uygun bir ölçek geliştirmeye çalışmışlardır. Çalışmanın amacı olan e-devlet hizmet kalitesi boyutlarını ölçmek için yedi ana boyut belirlenmiştir. Bunlar; web sitesi tasarımı, güvenilirlik, cevap verebilirlik, güvenlik / gizlilik, kişiselleştirme, bilgi edinme ve kullanım kolaylığıdır. Bu boyutların müşteri memnuniyetini sağlamada önemli oldukları belirtilmiştir (Alanezi ve diğerleri, 2010: 14).

2010 yılında Isparta ilinde yapılan bir araştırma, e-devlet uygulamalarına ilişkin bilgi sahibi olma düzeyi arttıkça, insanların daha olumlu tutumlar geliştirdikleri görülmüştür. Araştırmada vatandaşların e-devletle ilgili şikâyetlerinin daha çok deneyimli personel ve altyapı eksikleri üzerinde odaklandığı belirlenmiştir. Bununla birlikte merkezi ve yerel otoritelerin yeterince altyapı harcaması yapmaması, uygulamalarla ilgili bilgi verecek personelin yetersizliği, internet hizmetlerinin pahalı olması ve güvenlik sorunları da şikâyet sebebi olmuştur (Çarıkçı, 2010: 120).

2011 yılında Eskişehir'de yapılan bir çalışmada ise elektronik ortamda müşteri bağlılığının sağlanmasında, hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin rolünün ortaya konulması amaçlanmıştır. Anadolu Üniversitesinde çalışan öğretim elemanlarından 185

öğretim elemanının doldurdıkları anket formları değerlendirilmiştir. Sonuçta ortaya çıkan modelde müşterilerin online alışverişlerindeki e-hizmet telafi kalitesi algılamalarının doğrudan e-hizmet kalitesi algılamalarını, e-hizmet kalitesinin e-müşteri memnuniyetini, e-müşteri memnuniyetinin ise e-müşteri bağlılığını oluşturmada etkili olduğu ve bu faktörler arasında bunların dışında başka bir doğrudan etkinin olmadığı ortaya çıkmıştır (Özer, 2011: 97).

2012'de Papadomichelaki ve Mentzas'ın yapmış olduğu çalışmada e-devlet hizmet kalitesini değerlendirmek için e-GovQual olarak adlandırılan bir ölçek oluşturulmuş ve 630 kişiye online anket yoluyla uygulanmıştır. Ölçekten bazı boyutlar güvenilirlik testi sonucunda atılmış, model geliştirilerek ikinci bir anket, ölçeğin geçerliliğini onaylamak için 264 katılımcıya uygulanmıştır. Sonuç olarak, hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkisi olduğu kanıtlanmış olan boyutların; güvenilirlik, etkinlik, vatandaş desteği ve güven olduğu görülmüştür (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012: 108).

Konya'da 2012 yılında yapılan bir çalışmada e-devlet uygulamalarına duyulan güven üzerinde etkili olan faktörler incelenmesi amaçlanmıştır. 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 değerlendirmeye alınmıştır. 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 sürülmüştür (Taşpınar, 2012: 101-102).

2013 yılında Aydın ilinin Nazilli ilçesinde yaşayan 280 katılımcıya yüz yüze görüşme yoluyla, e-belediye hizmet kalitesini oluşturan boyutların belirlenmesi amacıyla bir anket uygulanmıştır. Nazilli Belediyesi'nin web sitesi üzerinden sunulan e-devlet hizmetlerinin hizmet kalitesi boyutları aydınlatılmaya çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda, hizmet kalitesini açıklayan üç boyutun; güvenilirlik, verimlilik ve vatandaş desteği olduğu belirtilmiştir. Bu üç faktörün etkileri sonucunda hizmet kalitesinin, kullanıcıların algılanan kalite seviyeleri üzerinde olumlu etkisi olacağı düşünülmektedir (Sayın ve Okursoy, 2013: 44).

2013'te Hindistan'da yapılan çalışmada e-devlet hizmet ve güven değerlendirmesi amacıyla e-GSQTA adında yeni bir ölçek oluşturmak için sistematik bir çalışma yapılmış, bu doğrultuda hazırlanan anket e-devlet web sitesinde e-vergi sistemlerini kullanan kişilere uygulanmıştır. Ankette; bilgi kalitesi, e-hizmet kullanımı, web sitesi kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve güven olmak üzere beş boyut ele alınmıştır. Bu çalışmanın ana teması uygulayıcıların e-devlet hizmet kalitesini değerlendirebilmesi ve vatandaşın güvenini kazanması için e-GSQTA adlı taslağı tasarlamaktır (Zaidi ve diğerleri, 2013: 28).

Mukumbareza'nın Ocak 2014'te yapmış olduğu çalışmasında e-devlet hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerini değerlendirmek üzere Güney Afrika Kalkınma Topluluğu (SADC) ülkelerindeki vatandaşlardan 364 katılımcıya anket uygulanmıştır. Çalışmada e-devlet bilgi hizmet kalitesi ile vatandaş memnuniyetinin ölçümü için; vatandaş şikayetlerini ele alma, algılanan kalite, vatandaş güveni, vatandaş memnuniyeti ve vatandaş beklentisi boyutları kullanılmıştır. Çalışmada e-devlet bilgi hizmetleri ve müşteri memnuniyetini en iyi düzeyde sunan SADC ülkeleri sıralandığında; Güney Afrika'nın en üst, Tanzanya'nın ise en alt sırada olduğu belirtilmektedir. Araştırmada genel olarak, tüm ülkelerin memnuniyet düzeyi değerlendirildiğinde yüksek seviyede olmadıkları, bu nedenle tüm hükümetlerin e-devlet bilgi hizmetleri kalitesini artırması gerektiği belirtilmiştir (Mukumbareza, 2014: 67).

Yine 2014 yılında Hatay ilinin İskenderun ilçesinde e-devlet hizmetlerini kullanım oranlarının ölçülmesi, demografik özelliklere göre e-devlet kullanımlarının nasıl değiştiğinin belirlenmesi, araştırma yapılan kişilerin bireysel tutumlarına göre e-devlet kullanım oranlarının ne şekilde değiştiğinin ölçülebilmesi için 3 ölçekli ve toplam 36 sorudan oluşan bir anket hazırlanmış ve 120 kişiye bu anket uygulanmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde, katılımcılar tarafından en fazla kullanılan MEB uygulamaları kapsamında geliştirilen e-okul projesi olduğu tespit edilmiştir. Yine en çok kullanılan e-devlet projeleri sırasıyla sınav başvuru ve sonuçları, ilsis, veli bilgilendirme sistemi, e-bordro, e-hastane hizmetleri olduğu görülmüştür (Satmaz, 2014: 80).

Mayıs 2014'te Bosna Hersek'te yapılan bir çalışmada beklenen ve algılanan e-devlet hizmet kalitesi düzeyini ölçmek amaçlanmıştır. Saraybosna Canton'da bulunan özel belediye mensubu ve belediye web sitesini ve e-devlet hizmetini kullanan kişilerden oluşan 170 katılımcıyla gerçekleştirilen anket sonuçları, orijinal SERVQUAL ölçeği (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985) ve e-devlet hizmet kalitesi ölçeği (Alanezi, Kamil ve Basri, 2010)'nin birleşimi olan bir ölçek oluşturularak değerlendirilmiştir. Çalışma sonucu olarak

en önemli boyutun web site tasarımı olduđu, bu boyutun e-hizmetler için bir temel olduđu ileri sürülmüştür (Kečo, 2014: 50).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3.E-DEVLET HİZMETLERİNDE KALİTE ALGISI: BAYBURT İLİNDE BİR UYGULAMA

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN TEMEL AMACI, KAPSAMI VE KISITLARI

Devlet işlemlerinde sanal hizmet yolu olan e-devlet, vatandaşlar için gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Bu bağlamda Bayburt ilindeki vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algısının, vatandaş memnuniyetinin ve devam etme niyetinin incelenmesi araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Araştırma konusuna uygun olarak araştırmanın temel amacı ise, Bayburt'ta e-devlet kullanan vatandaşların memnuniyetini ve devam etme niyetini ölçmek ve vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algı düzeyini belirlemektir. Çalışmada e-memnuniyet ve e-niyet değişkenleri ile e-devlet hizmet kalitesi algısı arasında ilişki olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma kapsamını Bayburt'taki vatandaşlar oluşturmaktadır. Zaman ve maddi imkansızlıklar sebebiyle araştırmanın sadece Bayburt ilinde yapılmış olması en büyük kısıtını oluşturmaktadır.

#### 3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

##### 3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın ana kütesini oluşturan Bayburt il merkez nüfusu (ilçeler hariç) TÜİK tarafından açıklanan 'Seçilmiş Göstergelerle Bayburt, 2013' verilerine göre 60.980'dir. E-devlet kullanımını göz önüne alındığında, 2013 Bayburt Merkez 15 yaş üstü nüfus sayısı 46.685'tir (TÜİK, Seçilmiş Göstergelerle Bayburt, 2013: 98). Bu sayı baz alınarak, ana kütleli temsil etmek üzere örnek büyüklüğü şu şekilde hesaplanmıştır (Yamane, 1973: 133):

$$n = \frac{NP(1 - P)Z^2}{(N - 1)d^2 + P(1 - P)Z^2}$$

n: Örnek kütle büyüklüğü

N: Anakütle büyüklüğü

P: Olayın gerçekleşme olasılığı

1-P: Olayın gerçekleşmeme olasılığı

Z: %(1- $\alpha$ ) düzeyinde Z test değeri

$\alpha$ : Önem düzeyi

d: Hata payı'dır.

%5 hata payı ile ana kütleyi temsil edecek olan örnek büyüklüğü,

$$n = \frac{46685 (0,5)(0,5).(1,96)^2}{(46685-1)(0,05)^2+(0,5)(0,5).(1,96)^2} = 381,032 \text{ olarak hesaplanmıştır.}$$

### 3.2.2.Ön Çalışma

Ön çalışma olarak, araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu 30 kişiye uygulanmıştır. Katılımcılara sorulan sorular neticesinde anket formundaki soruların anlaşılır, açık ve net olup olmadığı kontrol edilerek gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

### 3.2.3.Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırma için veri toplama yöntemi olarak anket uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan anketler, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak seçilen vatandaşlarla yüz yüze yapılmış ve araştırma için toplam 410 adet anket dağıtılmıştır. Bazı anketlerin cevaplayıcılar tarafından yarıda bırakılmasından dolayı geçerli anket sayısı 385 olmuştur. Verileri toplamak üzere anketler 11-25 Nisan 2016 tarihleri arasında uygulanmıştır.

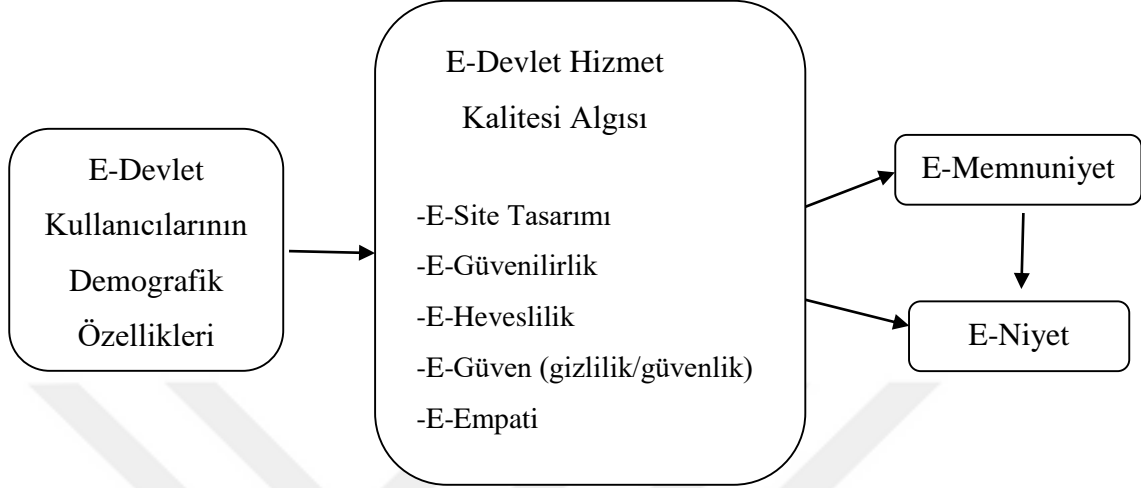
Araştırma için 3 bölüm ve toplam 39 sorudan oluşan bir anket oluşturulmuştur. Anketin birinci bölümünde, e-devletin sunduğu hizmet kalitesinin vatandaş algısına yönelik 21 soru, vatandaş memnuniyetine yönelik 6 soru ve devam etme niyeti ile ilgili 5 soru olmak üzere toplam 32 soru hazırlanmıştır. Bu bölümde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. İkinci bölümde katılımcının hangi e-devlet hizmetini/hizmetlerini kullandığına dair bir soruya yer verilmiştir. Üçüncü bölüm ise, katılımcıların demografik özelliklerini ölçen 6 sorudan oluşmaktadır. Demografik özellik olarak; cinsiyet, yaş, meslek, eğitim durumu ve gelir düzeyi değişkenlerinin yanı sıra vatandaşların e-devleti ne kadar süredir kullandıklarına dair bir soru yer almaktadır. Ankete Ek-1'de yer verilmiştir.

Veri analizi için AMOS 20.0 ve SPSS 21.0 paket programları kullanılmıştır. Verilerin analizinde öncelikle aritmetik ortalama, frekans dağılımları, yüzde ve tanımlayıcı istatistik yöntemler kullanılmıştır. Demografik özellikler ile e-devlet hizmet kalitesi değişkenleri arasındaki ilişkileri belirlemek için karşılaştırmalı tablolar kullanılmıştır. Aynı şekilde, demografik özellikler ile vatandaş memnuniyeti ve devam etme niyeti arasındaki ilişkiler karşılaştırmalı tablolar oluşturularak yorumlanmıştır. Daha sonra AMOS programı ile ölçekler ve araştırma modeli test edilmiş, SPSS programı ile varyans analizi yapılmıştır.

### 3.2.4. Araştırma Modeli

Araştırma modeline Şekil 1’de yer verilmiştir.

**Şekil 1: Araştırma Modeli**



Modelde de görüldüğü üzere, e-devleti kullanan vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algısının ve bu algıya e-memnuniyet ve e-niyet (devam etme niyeti) değişkenlerinin etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, e-devlet hizmetleri kullanıcılarının e-devlet hizmet kalitesi algısını belirlemek amacıyla, Alanezi v.d. e-devlet hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirdiği değişkenlerden; site tasarımı (7 değişken) grup değişkeni, güvenilirlik (3 değişken) grup değişkeni, heveslilik (3 değişken) grup değişkeni, güven (gizlilik/güvenlik) (4 değişken) grup değişkeni ve empati (4 değişken) grup değişkeni kullanılmıştır (Alanezi, 2010: 10-12). E-devlet kullanıcılarının devam etme niyetini incelenmek ve yine e-devlet kullanıcılarının memnuniyetini belirlemek amacıyla Piehler, Wirtz ve Daiser’in e-devlet kullanıcılarının devamlılık niyetleri konusundaki çalışmasında geliştirdiği memnuniyet (6 değişken) grup değişkeni ve devam etme niyeti (5 değişken) grup değişkeni kullanılmıştır (Piehler ve diğerleri, 2016: 194).

Sorular 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. E-devlet kullanıcılarının demografik özellikleri; cinsiyet, yaş, meslek, eğitim durumu, gelir düzeyi ve e-devlet kullanım süresinden oluşmaktadır. E-devlet hizmet kalitesi algısı boyutları ise; e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven (gizlilik/güvenlik), e-empati, e-devam niyeti ve e-memnuniyetten oluşmaktadır. Araştırmada ayrıca hangi e-devlet hizmetinin/hizmetlerinin kullanıldığını belirlemek amacıyla bir soruya yer verilmiştir.

### **3.2.5.Araştırma Hipotezlerinin Belirlenmesi**



Araştırmalar doğrultusunda literatürde benzer boyutlarla ilgili bazı çalışmalar bulunmaktadır. Jiang, e-devlet portallarında kullanıcıların devam etme niyetlerinin artırılması konusundaki çalışmasında, hizmet kalitesi boyutlarının kullanıcı memnuniyeti aracılığıyla devam etme niyetini etkilediği sonucuna ulaşmıştır (Jiang, 2011: 3). De Melo Pereira ve diğerleri araştırmalarında memnuniyetin devam etme niyetini doğrudan etkilediğini tespit etmişlerdir (de Melo Pereira ve diğerleri, 2015: 146). Fan ve Yang, çalışmalarında e-devlet hizmetlerinin kalitesini etkileyen önemli faktörleri araştırmış, hizmet kalitesi algısının kamu memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Fan ve Yang, 2015: 711).

Araştırmanın amacı ve modeli doğrultusunda öngörülen hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

**H<sub>1</sub>:** Vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algıları e-memnuniyet düzeylerini etkilemektedir.

**H<sub>2</sub>:** Vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algıları e-devam etme niyetlerini etkilemektedir.

**H<sub>3</sub>:** Vatandaşların e-memnuniyetlerine yönelik algıları e-devam etme niyetlerini etkilemektedir.

**H<sub>4</sub>:** E-devlet kullanım süresi ve e-devlet hizmet kalitesi algısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>5</sub>:** E-devlet kullanım süresi ve e-memnuniyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>6</sub>:** E-devlet kullanım süresi ve e-devam etme niyeti arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### 3.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

#### 3.3.1. Demografik Özellikler ve Genel Değerlendirme

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerine dair bulgulara Tablo 3'te yer verilmiştir.

**Tablo 3: Demografik Özellikler**

Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde	Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde
-----------------------	---------	-------	-----------------------	---------	-------

<b>Cinsiyet</b>	Kadın	119	30,9	<b>Eğitim Durumu</b>	Ortaokul	14	3,6
	Erkek	266	69,1		Lise	68	17,7
	<b>Toplam</b>	<b>385</b>	<b>100</b>		Ön Lisans	77	20,0
<b>Yaş</b>	15-25	110	28,6		Lisans	196	50,9
	26-35	148	38,4		Lisansüstü	30	7,8
	36-45	80	20,8		<b>Toplam</b>	<b>385</b>	<b>100</b>
	46-55	40	10,4	<b>Gelir Düzeyi</b>	1000TL ve altı	82	21,3
	56+	7	1,8		1001-2000TL	80	20,8
	<b>Toplam</b>	<b>385</b>	<b>100</b>		2001-3000TL	143	37,1
<b>Meslek</b>	Akademisyen	20	5,2		3001-4000TL	56	14,5
	İşçi	49	12,7		4001TL ve üzeri	24	6,2
	Memur	174	45,2		<b>Toplam</b>	<b>385</b>	<b>100</b>
	Esnaf	10	2,6	<b>E-Devleti Kullanma Süresi</b>	1 Yıl ve daha az	96	24,9
	Emekli	5	1,3		1-3 Yıl	185	48,1
	Öğrenci	78	20,3		4-7 Yıl	104	27,0
	Serbest Meslek	16	4,2		<b>Toplam</b>	<b>385</b>	<b>100</b>
	Ev Hanımı	4	1,0				
	Diğer	29	7,5				
	<b>Toplam</b>	<b>385</b>	<b>100</b>				

Katılımcıların cinsiyet dağılım yüzdesine bakıldığında % 69,1'inin yani büyük çoğunluğunun erkek, % 30,9'unun ise kadın olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanlar arasında en büyük yüzde, % 38,4 ile 26-35 arası yaş grubuna aittir. İkinci sırayı % 28,6 değeri ile 15-25 arası yaş grubu almaktadır. Yaş grubu açısından bakıldığında en düşük değer ise % 1,8 olan 56 yaş ve üstüne aittir.

Katılımcıların mesleklerine bakıldığında, ilk sırada 45,2 oranı ile memurlar yer almaktadır. İkinci sırada %20,3 oranı ile öğrenciler, üçüncü sırada ise %12,7 oranı ile işçiler yer almaktadır. Katılımcılarda meslek olarak en az oran ise %1 oranı ile ev hanımlarına aittir.

Eğitim durumu göz önüne alındığında katılımcıların % 3,6'sı ortaokul, % 17,7'si lise, % 20'si ön lisans, % 50,9'u lisans ve %7,8'i yüksek lisans mezunudur. Buna göre katılımcıların yaklaşık olarak yarısı lisans mezunu olup, eğitim düzeyi bakımından en yüksek değer lisans mezunlarına aittir.

Katılımcıların gelir düzeyine bakıldığında, ilk sırada % 37,1 oranı ile 2001-3000 TL aralığı yer almaktadır. Gelir düzeyinde ikinci sırada % 21,3 oranı ile 1000 TL ve altı yer almaktadır. Gelir düzeyi bakımından en son sırada ise % 6,2 oranı ile 4001 TL ve üstü bulunmaktadır.

Son olarak katılımcıların e-devlet hizmetlerini kullanma sürelerine bakıldığında, ilk sırada % 48,1 oranı ile 1-3 yıl aralığı yer almaktadır. Kullanım süresi bakımından ikinci sırada % 27 oranı ile 4-7 yıl aralığı, üçüncü sırada ise % 24,9 oranı ile 1 yıl ve daha az yer almaktadır.

### 3.3.2.Kullanılan E-Devlet Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Katılımcılara hangi e-devlet hizmetini/hizmetlerini kullandıklarına dair bir soru sorulmuş ve alınan cevaplar doğrultusunda Tablo 4 oluşturulmuştur.

Tablo 4'e göre, araştırmaya katılanların % 50,4 oranında büyük çoğunluğu Aile Hekim Bilgisi Sorgulama hizmetini kullanmaktadır. İkinci sırada % 44,7 oranı ile Adli Sicil Kaydı Sorgulama hizmeti, üçüncü sırada % 44,2 oranı ile Mobil Hat Sorgulama hizmeti, dördüncü sırada ise % 41,3 oranı ile Vergi Borcu Sorgulama hizmeti en çok kullanılan hizmetlerdir. En az kullanılan hizmetler ise % 8,1 oranı ile Toplum Destekli Polislik Mahalle Polisi Hizmeti, %10,6 oranı ile Günlük Döviz Kurları hizmeti ve % 15,1 oranı ile İşsizlik Ödeneği Ödemesi hizmeti kullanılmaktadır.

**Tablo 4: Kullanılan E-Devlet Hizmetleri**

Kullanılan Hizmetler		Frekans	Yüzde
Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama	Kullanmıyorum	278	72,2
	Kullanıyorum	107	27,8
Adli Sicil Kaydı Sorgulama	Kullanmıyorum	213	55,3

	Kullanıyorum	172	44,7
Gelir Testi Sonucu Sorgulama	Kullanmıyorum	292	75,8
	Kullanıyorum	93	24,2
Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama	Kullanmıyorum	299	77,7
	Kullanıyorum	86	22,3
BİMER başvuru sonucu sorgulama	Kullanmıyorum	252	65,5
	Kullanıyorum	133	34,5
Mobil Hat Sorgulama	Kullanmıyorum	215	55,8
	Kullanıyorum	170	44,2
Araç Sorgulama	Kullanmıyorum	244	63,4
	Kullanıyorum	141	36,6
Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama	Kullanmıyorum	269	69,9
	Kullanıyorum	116	30,1
Adıma Tescilli Araç Sorgulama	Kullanmıyorum	293	76,1
	Kullanıyorum	92	23,9
Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulama	Kullanmıyorum	282	73,2
	Kullanıyorum	103	26,8
Sürücü Belgesi ve Şahıslara Yazılan Ceza Sorgulama	Kullanmıyorum	294	76,4
	Kullanıyorum	91	23,6
Toplum Destekli Polislik Mahalle Polisi Hizmeti	Kullanmıyorum	354	91,9
	Kullanıyorum	31	8,1
Vergi Borcu Sorgulama	Kullanmıyorum	226	58,7
	Kullanıyorum	159	41,3
İşsizlik Ödeneği Ödemesi	Kullanmıyorum	327	84,9
	Kullanıyorum	58	15,1
Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti	Kullanmıyorum	256	66,5
	Kullanıyorum	129	33,5
3 Günlük Hava Tahmini	Kullanmıyorum	307	79,7
	Kullanıyorum	78	20,3
MEB Öğrenci Bilgi Sistemi	Kullanmıyorum	245	63,6
	Kullanıyorum	140	36,4
Askerlik durum belgesi sorgulama	Kullanmıyorum	275	71,4
	Kullanıyorum	110	28,6
NVİ Adres Bilgilerim	Kullanmıyorum	260	67,5
	Kullanıyorum	125	32,5
Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) Hesap Bilgileri Sorgulama	Kullanmıyorum	315	81,8
	Kullanıyorum	70	18,2
Ortak (4A/4B/4C) Hizmetler Şahıs Ödemeleri Sorgulama	Kullanmıyorum	262	68,1
	Kullanıyorum	123	31,9
Genel Sağlık Sigortası Tescil ve Prim Borcu Sorgulama	Kullanmıyorum	231	60,0
	Kullanıyorum	154	40,0
Tapu Bilgileri Sorgulama	Kullanmıyorum	275	71,4
	Kullanıyorum	110	28,6
Aile Hekim Bilgisi Sorgulama	Kullanmıyorum	191	49,6
	Kullanıyorum	194	50,4
Günlük Döviz Kurları	Kullanmıyorum	344	89,4
	Kullanıyorum	41	10,6
Dava Dosya Sorgulama	Kullanmıyorum	315	81,8
	Kullanıyorum	70	18,2
Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama	Kullanmıyorum	238	61,8
	Kullanıyorum	147	38,2

### 3.3.3. E-Devlet Hizmet Kalitesine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Katılımcıların e-devlet hizmet kalitesine yönelik değerlendirmelerinin aritmetik ortalama ve standart sapmalarına aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 5: Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesine İlişkin Görüşleri**

	Değişkenler	Aritmetik Ortalama*	Standart Sapma
E-Site Tasarımı	ST1 E-devlet sitesi görsel olarak çekicidir	3,54	1,03
	ST2 E-devlet web sitesinin kullanıcı arayüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir	3,56	1,01
	ST3 E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır	3,74	1,09
	ST4 E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır	3,97	1,01
	ST5 E-devlet web sitesi anında açılır ve çalışır	3,81	1,02
	ST6 E-devlet web sitesi çökmez	3,20	1,14
	ST7 Bu sitedeki sayfalar sipariş/istek bilgilerini girdikten sonra donmaz	3,33	0,96
	<b>Toplam</b>	<b>3,59</b>	<b>0,73</b>
E-Güvenilirlik	G1 E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir	3,57	0,93
	G2 E-devlet web sitesi talebime uygun hizmetler sunar	3,83	0,99
	G3 E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir	3,86	0,92
	<b>Toplam</b>	<b>3,75</b>	<b>0,78</b>
E-Heveslilik	H1 E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum	3,73	0,99
	H2 E-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım	3,91	0,92
	H3 E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım	3,63	1,02
	<b>Toplam</b>	<b>3,75</b>	<b>0,81</b>
E-Güven (Gizlilik/Güvenlik)	GG1 E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim	3,88	1,04
	GG2 E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim	3,78	1,07
	GG3 Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz	3,85	1,11
	GG4 Site, kredi kartıma dair bilgilerimi korur	3,74	1,09
	<b>Toplam</b>	<b>3,81</b>	<b>0,96</b>
E-Empati	E1 E-devlet web sitesi kişiselleştirme için bir seçenek sunar	3,61	1,00
	E2 Bu e-devlet web sitesi vatandaşların ilgisini çekebilecek diğer web sitelerinin linklerini içerir	3,41	1,07
	E3 E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar	3,75	1,00
	E4 E-devlet web sitesi, hizmet sunum seçenekleri sağlar	3,83	0,97
	<b>Toplam</b>	<b>3,65</b>	<b>0,79</b>

\*5.Tamamen Katılıyorum.....1.Kesinlikle Katılmıyorum

Tablo 5'te katılımcıların e-devlet hizmet kalitesi algılarına yönelik düşüncelerini belirleyen 5 ana grup değişkeni yer almaktadır. Grup değişkenlerinden ilki olan e-site tasarımına bakıldığında ortalamanın 3,59 olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların, site tasarımı açısından kalite algılarının yüksek olduğu görülmektedir. Grup değişkenlerinden en yüksek değeri 3,97 ortalama ile 'e-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır' değişkeni almaktadır. En düşük değeri ise 3,20 ortalama ile 'e-devlet web sitesi çökmez' değişkeni almaktadır. Bu durumda katılımcılar e-devlet sitesinin her zaman kullanıma hazır olduğunu düşünmekte ve e-devlet sitesinin çökmesi konusunda ise kararsız kalmaktadırlar.

İkinci grup değişkeni olan e-güvenilirlik grup değişkeninin ortalamasının 3,75 olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcılar e-devlet sitesinin güvenilir olduğu yönünde görüş bildirmektedirler. Grup değişkenlerinden en yüksek değeri 3,86 ortalama ile 'e-devlet web sitesi hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir' değişkeni, en düşük değeri ise 3,57 ortalama ile 'e-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir' değişkeni almaktadır. Bu durumda katılımcılar e-devlet sitesinde hizmet taleplerinde doğru şekilde yönlendirildikleri ve belirli bir sürede e-mail ve arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirdiğini düşünmektedirler.

Üçüncü grup değişkeni olan e-heveslilik grup değişkeninin ortalamasının 3,75 olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların heveslilik konusunda kalite algılarının yüksek olduğu görülmektedir. E-heveslilik grup değişkeninden en yüksek değeri 3,91 ortalama ile 'e-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım' değişkeni, en düşük değeri ise 3,63 ortalama ile 'e-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım' değişkeni almaktadır. Bu durumda katılımcılar e-devlet sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada istekli olduğunu ve vatandaş isteklerini cevaplamada meşgul olmadığını düşünmektedirler.

E-güven (gizlilik/güvenlik) grup değişkenine bakıldığında ortalamasının 3,81 olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcılar e-devlet sitesine güvendiklerini belirtmektedirler. Güven grup değişkeninden en yüksek değeri 3,88 ortalama ile 'e-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim' değişkeni, en düşük değeri ise 3,74 ortalama ile 'site, kredi kartıma dair bilgilerimi korur' değişkeni almaktadır. Bu durumda katılımcılar e-devlet sitesinin güvenliğine itimat etmekte ve kredi kartı bilgilerinin korunduğunu düşünmektedirler.

E-empati grup değişkenine bakıldığında ortalamasının 3,65 olduğu görölmektedir. Buna göre katılımcıların e-devlet sitesinde empatiye ilişkin kalite algılarının yüksek olduğu görölmektedir. E-empati grup değişkeninden en yüksek değeri 3,83 ortalama ile ‘e-devlet web sitesi, hizmet sunum seçenekleri sağlar’ değişkeni, en düşük değeri ise 3,41 ortalama ile ‘bu e-devlet web sitesi vatandaşların ilgisini çekebilen diğer web sitelerinin linklerini içerir’ değişkeni almaktadır. Bu durumda katılımcılar e-devlet sitesinin hizmet sunum seçenekleri sağladığını düşünmekte ve vatandaşların ilgisini çekebilen diğer web sitelerin linklerini içermesi konusunda kararsız kalmaktadırlar.

### 3.3.4.E-Devam Etme Niyeti ve E-Memnuniyete İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Vatandaşların e-devam etme niyetleri ve e-memnuniyetlerini belirlemek amacıyla sorular sorulmuş ve alınan cevapların ortalama ve standart sapmaları aşığıdaki tablolarda gösterilmiştir.

**Tablo 6: Vatandaşların E-Devam Etme Niyetlerine İlişkin Görüşleri**

	Değişkenler	Aritmetik Ortalama*	Standart Sapma
E-Devam Etme Niyeti	N1 E-devlet web sitesini gelecekte de kullanma niyetindeyim	4,04	1,01
	N2 Gelecekte başka alternatiflerden ziyade E-devlet web sitesini kullanacağım	3,90	1,06
	N3 E-devlet web sitesini kullanmaya devam edeceğim	4,02	0,99
	N4 Gelecekte E-devlet web sitesini öncekinden daha yoğun bir şekilde kullanacağım	3,79	0,98
	N5 E-devlet web sitesini kullanmayı bırakmaktan ziyade kullanmaya devam etme niyetindeyim	3,97	0,96
	<b>Toplam</b>		<b>3,94</b>

\*5.Tamamen Katılıyorum..... 1.Kesinlikle Katılmıyorum

Tablo 6’da katılımcıların e-devlet hizmetlerine e-devam etme niyetlerine yönelik düşüncelerini belirleyen e-niyet grup değişkeni yer almaktadır. E-niyet grup değişkeninin ortalamasının 3,94 olduğu görölmektedir. Buna göre katılımcılar e-devlet hizmetlerini kullanmaya devam etme niyetindedirler. E-niyet grup değişkeninden en yüksek değeri 4,04 ortalama ile ‘e-devlet web sitesini gelecekte de kullanma niyetindeyim’ değişkeni almaktadır. En düşük değeri ise 3,79 ortalama ile ‘gelecekte e-devlet web sitesini öncekinden

daha yoğun bir şekilde kullanacağım' değişkeni almaktadır. Bu durumda katılımcılar e-devlet sitesini gelecekte de kullanma niyetinde olduklarını ve öncekinden daha yoğun bir şekilde kullanacaklarını belirtmektedirler.

**Tablo 7: Vatandaşların E-Memnuniyetlerine İlişkin Görüşleri**

	Değişkenler	Aritmetik Ortalama*	Standart Sapma
E-Memnuniyet	M1 E-devlet web sitesini kullanma deneyiminden tatmin oldum	3,79	0,98
	M2 E-devlet web sitesini kullanma deneyiminden memnuniyet duydum	3,92	0,97
	M3 E-devlet web sitesini kullanmak beni hoşnut etti	3,86	0,96
	M4 E-devlet web sitesini son kullanımımından memnun kaldım	3,89	0,96
	M5 E-devlet web sitesinin kullanımıyla ilgili hislerim olumludur	3,93	0,93
	M6 Genel olarak E-devlet web sitesini son kullanımımından tatmin oldum	3,94	0,99
	<b>Toplam</b>	<b>3,88</b>	<b>0,85</b>

\*5.Tamamen Katılıyorum..... 1.Kesinlikle Katılmıyorum

Tablo 7'de katılımcıların e-devlet hizmetlerindeki e-memnuniyetlerine yönelik düşüncelerini belirleyen e-memnuniyet grup değişkeni yer almaktadır. E-memnuniyet grup değişkeninin ortalamasının 3,88 olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcılar e-devlet hizmetlerinden memnuniyet duyduklarını belirtmektedirler. E-memnuniyet grup değişkeninden en yüksek değeri 3,94 ortalama ile 'genel olarak e-devlet web sitesini son kullanımımından tatmin oldum' değişkeni almaktadır. En düşük değeri ise 3,79 ortalama ile 'e-devlet web sitesini kullanma deneyiminden tatmin oldum' değişkeni almaktadır. Buna göre katılımcılar e-devlet sitesini kullanmaktan ve kullanma deneyiminden tatmin oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir.

### 3.4.ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN TEST EDİLMESİ

Araştırmada kullanılan ölçeğin gösterdiği faktör yapısının orijinal ölçeğin faktör yapısı ile uyum sağlayıp sağlamadığını belirlemek amacıyla ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır (Talih ve Demiralay, 2012: 82). Ölçeklerin uyumunu analiz etmek için AMOS 20 yapısal eşitlik modellemesi programı kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi



(DFA), önceden oluşturulan bir model aracılığıyla gözlenen değişkenlerden hareketle gizil değişken (faktör) oluşturmaya yönelik bir işlemdir (Aytaç ve Öngen, 2012: 16). Doğrulayıcı faktör analizinde model içinde kullanılacak yapıların (ölçekler) doğruluk oranı araştırılır ve her yapıya ait ilgili değişkenlerin gerçekten bağlı oldukları yapıyı açıklayıp açıklamadığı ölçülür (Yayla ve Cengiz, 2006: 179). Doğrulayıcı faktör analizinde sonuçların kabul edilebilmesi için uyum iyiliği istatistiklerinin anlamlı sonuçlar vermesi gerekmektedir (Yılmazel, 2014: 91). Uyum iyiliği ölçüsü, gözlenen veriler ile tahmin edilen modelin doğruluğunu ölçmede kullanılan ve yararlanılan istatistik olarak ifade edilebilir. Tahmin edilen bir örneklem regresyon doğrusu için uyum iyiliği, söz konusu regresyon doğrusunun gerçek gözlem değerlerine ne kadar iyi uyduğunu, onları ne kadar temsil ettiğini belirtmektedir (Güriş ve Astar, 2015: 405,406).

Doğrulayıcı faktör analizinde kullanılan uyum iyiliği ölçütlerinden genel olarak kullanılan ölçütler şunlardır (Arbuckle, 2006: 532-550; Ayyıldız ve Cengiz, 2006: 77-82; Çerezci, 2010: 42-65; Hooper ve diğerleri, 2008: 53; Yılmaz, 2006: 124-125):

**$\chi^2/DF$ :** Bu oran  $\chi^2$ 'yi daha az örnek büyüklüğüne bağımlı hale getiren bir yöntem olup ki-kare'nin serbestlik derecesine bölümünden elde edilir. Bu oranın 2'den veya 3'ten küçük olması beklenir. Bazı araştırmacılara göre ise 5 veya daha az bir oran da modelin kabul edilebilmesi için yeterlidir.

**Artık kare ortalama kökleri (RMR):** Bu değer 0 olması modelde mükemmel bir uyum olduğunu gösterir.

**İyilik Uyum İndeksi (GFI):** GFI, varsayılan modelce hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. Mutlak uyum indeksleri içinde en çok bilinen ve araştırmacılar tarafından da çok kullanılan uyum indekslerinden biridir. GFI indeksi 0 - 1 arasında değer almaktadır. Bu indeksin bire eşit olması mükemmel bir uyumu göstermektedir.

**Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI):** Modeli test etmek için mevcut serbestlik derecesini dikkate alır. GFI testinin yüksek örnek hacmindeki eksikliğini gidermek amacıyla kullanılır. AGFI'nın 0.90 üstü değer alması iyi uyum olarak değerlendirilir.

**Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI):** Bu indeks varsayılan modelin temel ya da sıfır hipoteziyle olan uygunluğunu araştırır. Amaç varsayılan modelin kullanılmasıyla iyileşen uygunluk miktarını belirlemektir. Değerin 0.90 üzerinde olması iyi uyum olarak değerlendirilir.

**Göreceli Uyum İndeksi (RFI):** 1'e yakın RFI değerleri çok iyi bir uyum olduğunu gösterir.

**Artımlı Uyum İndeksi (IFI):** Bazı durumlarda 1'in üzerinde değer alabilir ve bu durumda 1'e eşitlenir. 1'e yakın IFI değerleri çok iyi bir uyum olduğunu gösterir.

**Tucker-Lewis İndeksi (TLI):** TLI için tipik aralık 0 ile 1 arasındır. 1'e yakın TLI değeri çok iyi bir uyum olduğunu gösterir.

**Artmalı Uyum İndeksi (CFI):** Bu indeks NFI indeksinin örnek çapına duyarsız haline getirilmiş halidir ve NFI ile belirlenen uyumun düşük tahmin edilmesini önler. Model tarafından tahmin edilen kovaryans matrisi ile sıfır hipotezli modelin kovaryans matrisini karşılaştırır. İndeks için 0.90 üzeri yeterli bir uyumu 0.95 ve üzeri ise iyi bir uyumu göstermektedir.

**Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA):** Model uyum indeksleri içinde en çok kullanılanlardan biri de Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü – RMSEA indeksidir. RMSEA indeksin güven aralığının alt ve üst sınırları da merkezi olmayan ki-kare dağılımından yararlanılarak hesaplanır. RMSEA değerinin 0,05'in altında olması beklenir. RMSEA değeri 0.05 - 0.08 arası olan bir modelin uyumu da kabul edilebilir düzeydedir. RMSEA=0.0 değeri ise tam uyumu gösterir.

### **3.4.1.Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Test Edilmesi**

Bu başlık altında sırasıyla e-devlet hizmet kalitesi ölçeği, e-niyet ölçeği ve e-memnuniyet ölçeği ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak test edilmiş, elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerden ilki olan e-devlet hizmet kalitesi ölçeği ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak test edilmiş, ölçeğin faktör yapısıyla uyumu incelenmiştir. Tablo 8'de analiz sonucu elde edilen uyum değerleri verilmiştir.

**Tablo 8: Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçümleri Sonuçları**

Uyum Ölçüleri	Araştırma Modeli	Kısaltmalar
$\chi^2$ değeri	248,080	CMIN
Serbestlik derecesi	114	DF
P	,000	P
$\chi^2/DF$	2,176	CMIN/DF
Ortalama hataların karekökü	,043	RMR
Uyum iyiliği indeksi	,929	GFI
Düzeltilmiş uyum indeksi	,905	AGFI
Normlaştırılmış uyum indeksi	,929	NFI
Göreceli uyum indeksi	,915	RFI
Artırmalı uyum indeksi	,960	IFI
Tucker-Lewis indeksi	,952	TLI
Karşılaştırmalı uyum indeksi	,960	CFI
Yaklaşık hataların ortalama karekökü	,055	RMSEA

Tablo 8 incelendiğinde  $\chi^2/DF$  oranının 2,176 olduğu görülmektedir. Bu sonuç veri ile model arasında iyi bir uyumun olduğunu göstermektedir. Analiz ölçütlerinden GFI, AGFI, NFI, RFI, IFI, TLI, CFI değerlerinin 1'e yakın olması oldukça iyi bir uyum olduğunu; RMSEA ve RMR değerlerinin ise 0'a yakın olması modelin kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğunu göstergesidir.

Tablo 9'da e-devlet hizmet kalitesini oluşturan değişkenlere ait tahmini değerler, standardize edilmiş regresyon katsayıları, standart hatalar ve kritik oranlar yer almaktadır.

**Tablo 9: E-Devlet Hizmet Kalitesini Oluşturan Değişkenlere Ait Değerler**

DEĞİŞKENLER	TD	SERK	SH	KO	P
<b>E-Site Tasarımı (ST) <math>\alpha= 0,833</math></b>					
ST2E-devlet web sitesinin kullanıcı ara yüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir	1,000	,659			
ST3 E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır	1,116	,685	,098	11,3	,00
ST4E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır	1,105	,731	,093	11,9	,00
ST5 E-devlet web sitesi anında açılır ve çalışır	,963	,629	,091	10,5	,00
<b>E-Güvenilirlik (G) <math>\alpha= 0,754</math></b>					
G1 E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir	1,000	,624			
G2 E-devlet web sitesinin talebime uygun hizmetler sunar	1,265	,742	,109	11,5	,00
G3 E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir	1,241	,781	,104	11,9	,00
<b>E-Heveslilik (H) <math>\alpha= 0,784</math></b>					
H1 E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum	1,000	,788			
H2E-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım	,808	,683	,060	13,4	,00
H3 E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığını inanırım	,974	,746	,066	14,8	,00
<b>E-Güven (Gizlilik/ Güvenlik) (GG) <math>\alpha= 0,907</math></b>					
GG1E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim	1,000	,825			
GG2 E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim	1,117	,895	,052	21,3	,00
GG3Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz	1,117	,864	,055	20,3	,00
GG4 Site, kredi kartıma dair bilgilerimi korur	1,005	,793	,056	17,9	,00
<b>E-Empati (E) <math>\alpha= 0,787</math></b>					
E1 E-devlet web sitesi kişiselleştirme için bir seçenek sunar	1,000	,558			
E3 E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar	1,268	,710	,132	9,5	,00
E4 E-devlet web sitesi, hizmet sunum seçenekleri sağlar	1,321	,759	,134	9,8	,00

**TD:** Tahmini Değer, **SERK:** Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı, **SH:** Standart Hata, **KO(t değeri):** Kritik Oran

E-site tasarımının Cronbach alfa değeri 0,83, yapı geçerliliği 0,98 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,93'tür. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-site tasarımını açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,73 değeri ile 'E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır' ifadesidir. Açıklama gücü ikinci sırada yer alan değişken 0,68 değeri ile 'E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır' ifadesidir.

E-güvenilirliğin Cronbach alfa değeri 0,75, yapı geçerliliği 0,95 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,88'dir. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-güvenilirliği açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,78 değeri ile 'E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir' ifadesidir. Açıklama gücü

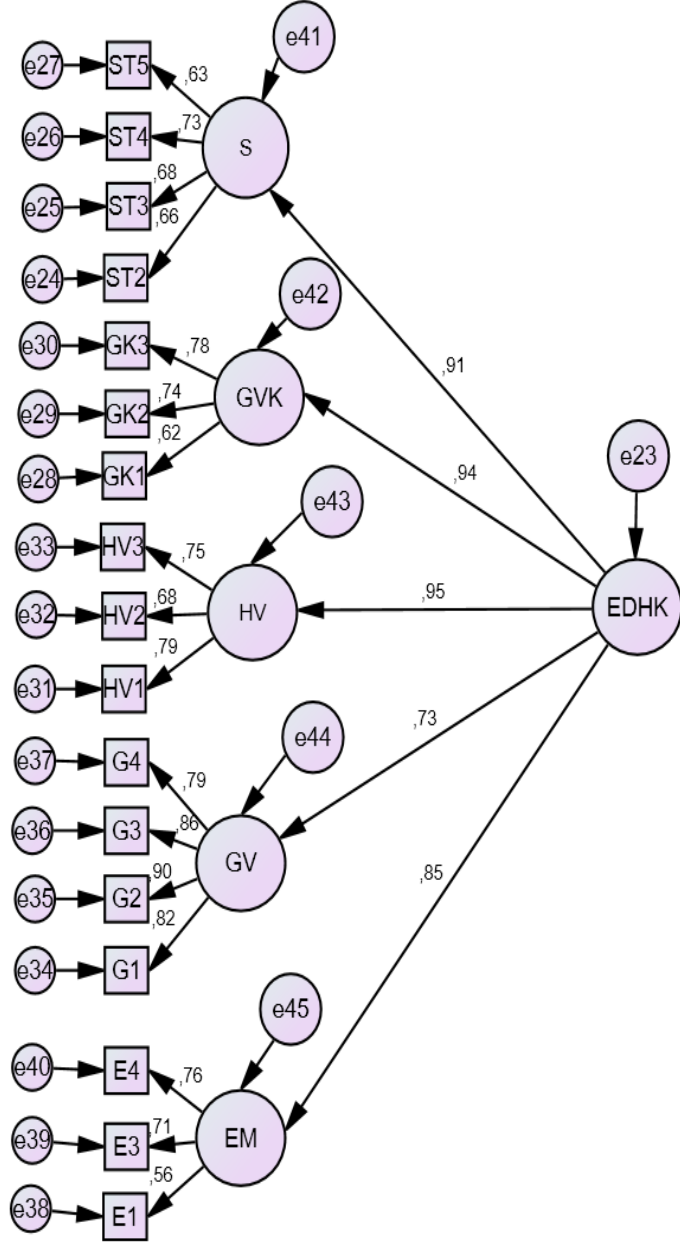
ikinci sırada yer alan değişken 0,74 değeri ile 'E-devlet web sitesinin talebime uygun hizmetler sunar' ifadesi yer almıştır.

E-hevesliliğin Cronbach alfa değeri 0,78, yapı geğerliliği 0,97 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,92'dir. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-hevesliliği açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,78 değeri ile 'E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum' ifadesidir. Açıklama gücü ikinci sırada yer alan değişken 0,74 değeri ile 'E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım' ifadesidir.

E-güvenin Cronbach alfa değeri 0,90, yapı geğerliliği 0,96 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,94'dür. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-güveni açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,89 değeri ile 'E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim' ifadesidir. Açıklama gücü ikinci sırada yer alan değişken 0,86 değeri ile 'Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz' ifadesidir.

E-empatinin Cronbach alfa değeri 0,78, yapı geğerliliği 0,93 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,83'tür. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-empatiyi açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,75 değeri ile 'E-devlet web sitesi, hizmet sunum seçenekleri sağlar' ifadesidir. Açıklama gücü ikinci sırada yer alan değişken 0,71 değeri ile 'E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar' ifadesidir.

**Şekil 2: E-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Standardize Edilmiş Tahmini ve Hata Değerleri (İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi)**



**S:** E-Site Tasarımı, **GVK:** E-Güvenilirlik, **HV:** E-Heveslilik, **GV:** E-Güven, **EM:** E-Empati, **EDHK:** E-Devlet Hizmet Kalitesi

Şekil 2’de görüldüğü gibi bu yapısal modelin içinde 6 adet gizil değişken bulunmakta olup, e-devlet hizmet kalitesi faktörü içsel gizil değişken; e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven ve e-empati ise dışsal gizil değişkenlerdir. Gizil değişkenler arasındaki yön okları ise standardize regresyon katsayılarını göstermektedir (Yayla ve Cengiz, 2006: 182). Beş hizmet boyutunun, EDHK diye adlandırılan e-devlet hizmet kalitesinin boyutları olup olmadığını araştırmak için yapılan ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarından modelin uygun olduğu anlaşılmaktadır. Standardize edilmiş faktör yüklerine bakıldığında 5 hizmet boyutu ile EDHK arasındaki neden sonuç ilişkisini gösteren katsayıların 0,80’in üstünde olduğu görülmektedir. Boyutlara ilişkin katsayılar birbirine yakındır. En yüksek boyut 0,95 ile HV (e-heveslilik) boyutudur. Bunu 0,94 ile GVK (e-güvenilirlik), 0,91 ile STA (e-site tasarımı) ve 0,85 ile EM (e-empati) boyutları takip etmektedir. En düşük katsayı ise 0,73 ile GV (e-güven) boyutuna aittir.

### 3.4.2.E-Niyet Ölçeğinin Test Edilmesi

E-niyet ölçeğine doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak test edilmiş, ölçeğin faktör yapısıyla uyumu incelenerek sonuçlara Tablo 10’da yer verilmiştir.

**Tablo 10: Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçümleri Sonuçları (E-Niyet Ölçeği)**

Uyum Ölçüleri	Araştırma Modeli	Kısaltmalar
$\chi^2$ değeri	2,182	CMIN
Serbestlik derecesi	2	DF
P	,336	P
$\chi^2/DF$	1,091	CMIN/DF
Ortalama hataların karekökü	,010	RMR
Uyum iyiliği indeksi	,997	GFI
Düzeltilmiş uyum indeksi	,986	AGFI
Normlaştırılmış uyum indeksi	,997	NFI
Göreceli uyum indeksi	,992	RFI
Artırmalı uyum indeksi	1,000	IFI
Tucker-Lewis indeksi	,999	TLI
Karşılaştırmalı uyum indeksi	1,000	CFI
Yaklaşık hataların ortalama karekökü	,015	RMSEA

Tablo 10 incelendiğinde  $\chi^2/DF$  oranının 1,091 olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre veri ile model arasında oldukça iyi bir uyumun olduğu görülmektedir. Analizde bulunan ölçütlerden GFI, AGFI, NFI, RFI, TLI, değerlerinin 1’e yakın, IFI ve CFI değerlerinin 1

olması; RMSEA ve RMR değerlerinin ise 0'a yakın olması oldukça iyi bir uyum olduğunu göstermektedir.

**Tablo 11: E-Devam Etme Niyetini Oluşturan Değişkenlere Ait Değerler**

DEĞİŞKEN	TD	SERK	SH	KO	P	YG	YAV
<b>E-Devam Niyeti (NYT) <math>\alpha=0,892</math></b>						0,98	0,92
NYT1 E-devlet web sitesini gelecekte de kullanma niyetindeyim	1,000	,759					
NYT2 Gelecekte başka alternatiflerden ziyade E-devlet web sitesini kullanacağım	1,128	,815	,070	16,0	,000		
NYT3 E-devlet web sitesini kullanmaya devam edeceğim	1,158	,895	,067	17,2	,000		
NYT4 Gelecekte E-devlet web sitesini öncekinden daha yoğun bir şekilde kullanacağım	,913	,716	,065	13,9	,000		

**TD:** Tahmini Değer, **SERK:** Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı, **SH:** Standart Hata, **KO(t değeri):** Kritik Oran, **YG:** Yapının Geçerliliği, **YAV:** Yapının Açıklanan Varyansı

E-devam etme niyetinin Cronbach alfa değeri 0,89, yapı geçerliliği 0,98 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,92'dir. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-devam niyetini açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,89 değeri ile 'E-devlet web sitesini kullanmaya devam edeceğim' ifadesidir. Açıklama gücü ikinci sırada yer alan değişken 0,81 değeri ile 'Gelecekte başka alternatiflerden ziyade E-devlet web sitesini kullanacağım' ifadesidir.

### 3.4.3. E-Memnuniyet Ölçeğinin Test Edilmesi

E-memnuniyet ölçeğine doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak test edilmiş, ölçeğin faktör yapısıyla uyumu incelenerek sonuçlara Tablo 12'de yer verilmiştir.



**Tablo 12: Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Ölçümleri Sonuçları (E-Memnuniyet Ölçeği)**

Uyum Ölçüleri	Araştırma Modeli	Kısaltmalar
$\chi^2$ değeri	2,908	CMIN
Serbestlik derecesi	2	DF
P	,234	P
$\chi^2/DF$	1,454	CMIN/DF
Ortalama hataların karekökü	,007	RMR
Uyum iyiliği indeksi	,996	GFI
Düzeltilmiş uyum indeksi	,982	AGFI
Normlaştırılmış uyum indeksi	,997	NFI
Göreceli uyum indeksi	,992	RFI
Artırmalı uyum indeksi	,999	IFI
Tucker-Lewis indeksi	,997	TLI
Karşılaştırmalı uyum indeksi	,999	CFI
Yaklaşık hataların ortalama karekökü	,034	RMSEA

Tablo 12 incelendiğinde  $\chi^2/DF$  oranının 1,454 olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre veri ile model arasında oldukça iyi bir uyumun olduğu görülmektedir. Analizde bulunan ölçütlerden GFI, AGFI, NFI, RFI, IFI, TLI, CFI değerlerinin 1'e yakın olması; RMSEA ve RMR değerlerinin ise 0'a yakın olması oldukça iyi bir uyum olduğunun göstergesidir.

**Tablo 13: E-Memnuniyeti Oluşturan Değişkenlere Ait Değerler**

DEĞİŞKEN	TD	SE RK	SH	KO	P	YG	YAV
<b>E-Memnuniyet (MEM) <math>\alpha=0,943</math></b>						0,98	0,95
<b>MEM1</b> E-devlet web sitesini kullanma deneyiminden tatmin oldum	1,000	,769					
<b>MEM3</b> E-devlet web sitesini kullanmak beni hoşnut etti	1,157	,910	,060	19,2	,000		
<b>MEM4</b> E-devlet web sitesini son kullanımından memnun kaldım	1,148	,900	,060	19,0	,000		
<b>MEM6</b> Genel olarak E-devlet web sitesini son kullanımından tatmin oldum	1,029	,781	,064	16,1	,000		

**TD:** Tahmini Değer, **SERK:** Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı, **SH:** Standart Hata, **KO(t değeri):** Kritik Oran, **YG:** Yapının Geçerliliği, **YAV:** Yapının Açıklanan Varyansı

E-memnuniyetin Cronbach alfa değeri 0,94, yapı geçerliliği 0,98 ve yapının açıklanan varyans oranı 0,95'dir. Bu katsayılar, ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin üzerindedir. E-memnuniyeti açıklama gücü en yüksek olan değişken 0,91 değeri ile 'E-

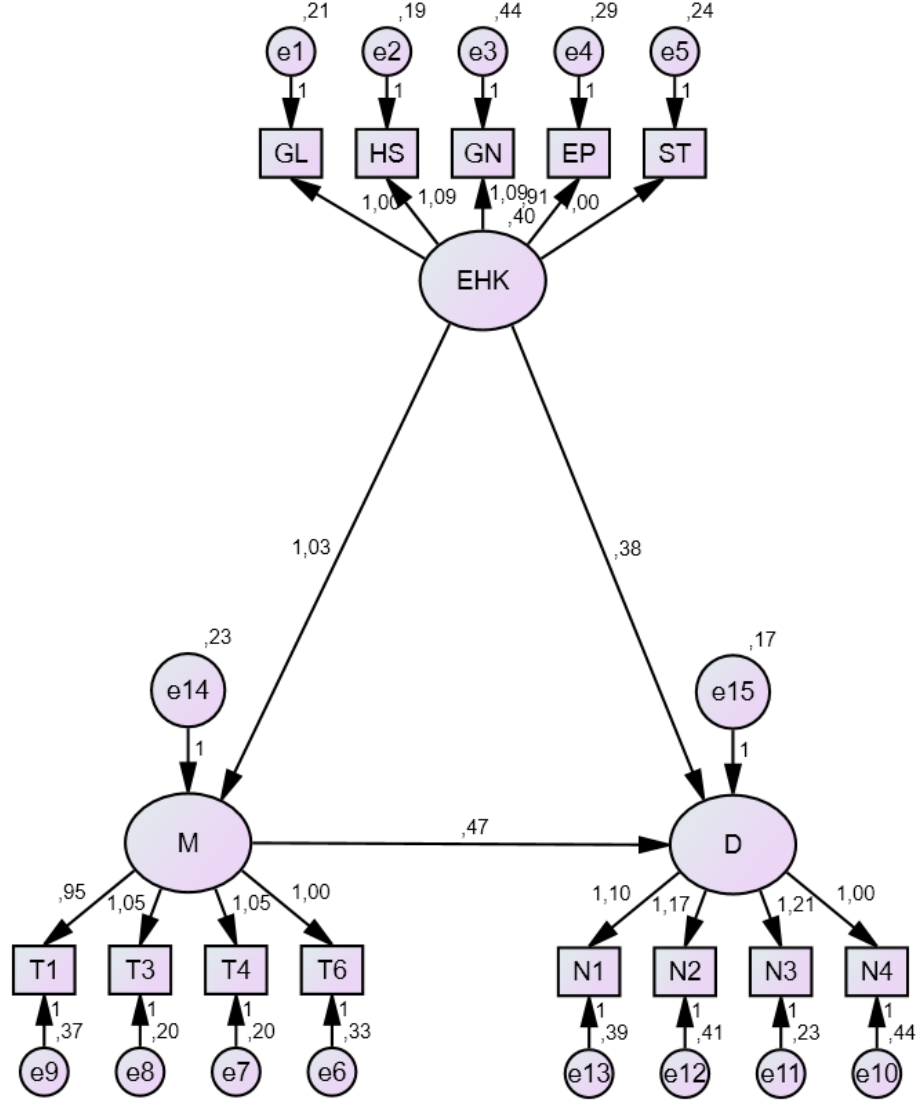
devlet web sitesini kullanmak beni hoşnut etti' ifadesidir. Açıklama gücü ikinci sırada yer alan değişken 0,90 değeri ile 'E-devlet web sitesini son kullanımımdan memnun kaldım' ifadesi yer almıştır.

### **3.5. ARAŞTIRMA MODELİNİN TEST EDİLMESİ**

E-devlet hizmet kalitesinin e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven, e-empati, e-memnuniyet ve e-devam etme niyeti değişkenleri ile arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla araştırma modeli Path analizi ile test edilmiş ve sonuçlara Şekil 3'te yer verilmiştir.

Yol analizi (Path Analysis) içinde yer alan yol katsayıları, bir değişkeni yordayan diğer değişkenler sabit tutulduktan sonra hesaplanan regresyon katsayıları olarak yorumlanabilmektedir. Dolayısıyla, iki değişken arasındaki korelasyonun üçüncü bir değişken sebebiyle mi yüksek olduğu, değişkenlerin doğrudan ve dolaylı etkileri yol analizi ile test edilebilmektedir (Şengöz, 2015: 118).

Şekil 3: Standardize Edilmemiş Değerler



**EHK:** E-Devlet Hizmet Kalitesi, **M:** E-Memnuniyet, **D:** E-Devam Etme Niyeti, **GL:** E-Güvenilirlik, **HS:** E-Heveslilik, **GN:** E-Güven, **EP:** E-Empati, **ST:** E-Site Tasarımı.

Şekil 3’te değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren standardize edilmemiş regresyon katsayıları ve açıklanan varyans oranları gösterilmektedir. Test edilen araştırma modelinde görüldüğü üzere e-devlet hizmet kalitesi; e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven, e-empati, e-memnuniyet ve e-devam etme niyetine doğrudan etkide bulunmaktadır. Bununla birlikte, e-devlet hizmet kalitesinin e-devam etme niyetine yönelik dolaylı etkisi de bulunmaktadır. Ayrıca, e-memnuniyetin e-devam etme niyetine doğrudan bir etkisi vardır. Tablo 14’te modele ilişkin tahmini değerlere ve uyum ölçütlerine yer verilmiştir.

**Tablo 14: Test Edilen Modelin Tahmini Değerleri ve Uyum Ölçütleri**

Modeldeki İlişkiler	Standardize Edilmiş Etki Tahminleri			Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı	Standart Hata	Kritik Oran (t Değeri)	P Değeri
	Doğrudan	Dolaylı	Toplam				
M ← EDHK	,809	-	,809	,809	,071	14,5	,00
D ← EDHK	,336	,424	,760	,760	,089	4,31	,00
ST ← EDHK	,794	-	,794	,794	,057	17,4	,00
GV ← EDHK	,813	-	,813	,813	-	-	,00
H ← EDHK	,842	-	,842	,842	,058	18,8	,00
GG ← EDHK	,720	-	,720	,720	,071	15,3	,00
E ← EDHK	,732	-	,732	,732	,058	15,6	,00
D ← M	,524	-	,524	,524	,072	6,4	,00
MEM6 ← M	,815	-	,815	,815	-	-	,00
MEM4 ← M	,886	-	,886	,886	,050	20,8	,00
MEM3 ← M	,888	-	,888	,888	,050	20,9	,00
MEM1 ← M	,787	-	,787	,787	,054	17,5	,00
NYT4 ← D	,736	-	,736	,736	-	-	,00
NYT3 ← D	,878	-	,878	,878	,072	16,8	,00
NYT2 ← D	,795	-	,795	,795	,077	15,3	,00
NYT1 ← D	,785	-	,785	,785	,073	15,1	,00
CMIN	175,234	DF	62	CMIN/DF	2,826	CFI	,968
P	,000	RMR	0,36	RMSEA	,069		
GFI	,935	AGFI	,904	IFI	,968		
NFI	,951	RFI	,938	TLI	,959		

Tabloda değişkenler arası ilişkileri gösteren standardize edilmiş regresyon katsayıları ve önem düzeyleri gösterilmektedir. Tabloya göre uyum ölçütlerinin kabul edilebilir değerlerde oldukları görülmektedir.

Araştırma sonucunda, e-devlet hizmet kalitesinin e-memnuniyet ve e-devam etme niyetine olan etkileri incelendiğinde; vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarının e-memnuniyet üzerinde doğrudan ( $\beta=,809$ ,  $p=,000$ ), e-devam etme niyeti üzerinde ise doğrudan ( $\beta=,336$ ,  $p=,000$ ) ve dolaylı ( $\beta=,424$ ,  $p=,000$ ) bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu durumda  $H_1$  ve  $H_2$  hipotezleri kabul edilmiştir.

Vatandaşların e-devlet hizmet kalitesine yönelik e-memnuniyetlerinin, e-devlet hizmetlerine e-devam etme niyetleri ( $\beta=,524$ ,  $p=,000$ ) üzerinde doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Bu sonuca göre  $H_3$  hipotezi de kabul edilmiştir.

Ayrıca vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarının; e-site tasarımı ( $\beta=,794$ ,  $p=,000$ ), e-güvenilirlik ( $\beta=,813$ ,  $p=,000$ ), e-heveslilik ( $\beta=,842$ ,  $p=,000$ ), e-güven ( $\beta=,720$ ,  $p=,000$ ) ve e-empati ( $\beta=,732$ ,  $p=,000$ ) üzerinde de doğrudan etkisi olduğu belirlenmiştir.

### **3.6. E-DEVLET KULLANIM SÜRESİNE GÖRE HİZMET KALİTESİ ALGISI, E-DEVAM NİYETİ VE E-MEMNUNİYET ARASINDAKİ FARKLARIN İNCELENMESİ**

Demografik özelliklerden e-devleti kullanım süresinin, araştırma değişkenlerini farklılaştırıp farklılaşmadığını ölçmek amacıyla varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Aralarındaki farklılığın anlamlı bulunduğu değişkene/değişkenlere varyansların homojenlik durumuna göre Scheffe veya Tamhane's T2 testi uygulanmıştır. Varyansların homojenliği ise Levene Testi ile tespit edilmiştir. Levene testi, örneklerin varyanslarının homojenliğini, eşitliğini test eder (Güriş ve Astar, 2015; 183).

#### **3.6.1. E-Devlet Hizmet Kalitesi Değişkenleri İçin Varyans Analizi**

E-devlet hizmet kalitesi grup değişkenlerinde, e-devleti kullanım süresi açısından farklılık olup olmadığı varyans analizi ile test edilmiştir. Levene testi sonuçlarına bakıldığında (Tablo 15) e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven ve e-empati grup değişkenlerinin anlamlılık düzeyleri [ $p>0,05$ ], varyanslarının homojen olduğunu göstermektedir.

**Tablo 15: Varyansların Homojenlik Testi**

	<b>Levene İstatistiği</b>	<b>p</b>
<b>E-Site Tasarımı</b>	1,506	,223
<b>E-Güvenilirlik</b>	2,903	,056
<b>E-Heveslilik</b>	,749	,474
<b>E-Güven</b>	1,277	,280
<b>E-Empati</b>	,688	,503

Tablo 16’da yer alan ANOVA sonuçlarına göre kullanım süresinin e-devlet hizmet kalitesi boyutlarından e-güven değişkenini [F (2,382)=3,927; sig.(0,02)<0,05] farklılaştırdığı görülmüştür. Bu nedenle **H<sub>4</sub>** hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 16: Kullanım Süresine Göre ANOVA Sonuçları**

		<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Serbestlik derecesi</b>	<b>Ortalama Kare</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>E-Site Tasarımı</b>	Gruplar Arasında	1,129	2	,508	,884	,414
	Gruplar İçinde	243,903	382	,638		
	<b>Toplam</b>	<b>254,031</b>	<b>384</b>			
<b>E- Güvenilirlik</b>	Gruplar Arasında	1,017	2	,506	,832	,436
	Gruplar İçinde	233,545	382	,611		
	<b>Toplam</b>	<b>234,562</b>	<b>384</b>			
<b>E-Heveslilik</b>	Gruplar Arasında	1,330	2	,665	,992	,372
	Gruplar İçinde	256,281	382	,671		
	<b>Toplam</b>	<b>257,612</b>	<b>384</b>			
<b>E-Güven</b>	Gruplar Arasında	7,134	2	3,567	3,927	<b>,021</b>
	Gruplar İçinde	346,964	382	,908		
	<b>Toplam</b>	<b>354,097</b>	<b>384</b>			
<b>E-Empati</b>	Gruplar Arasında	1,560	2	,780	1,252	,287
	Gruplar İçinde	237,902	382	,623		
	<b>Toplam</b>	<b>239,462</b>	<b>384</b>			

Scheffe testi, gruplar arası mümkün tüm doğrusal kombinasyonların karşılaştırılmasını sağlayan ve karşılaştırılacak grup sayısının fazla olması durumunda hata payını kontrol altında tutabilen bir yöntemdir. Bir grup ortalamasının, diğer grup ortalamasına göre ağırlıklı olarak test edilmesi gerektiğinde kullanılabilir. Scheffe testinde grupların gözlem sayılarının eşit olması gerekmemektedir (Güriş ve Astar, 2015: 222). Kullanım süresi gruplarının gözlem sayısı eşit olmadığından, çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe Testi kullanılmıştır.

**Tablo 17: E-Güven Faktörü Kullanım Yılı Scheffe Testi**

			Ortalama Farklılık	Standart Hata	P	%95 Güven Aralığı	
						Düşük Sınır	Yüksek Sınır
<b>E-Güven</b>	1 yıl ve az	1yıl-3yıl	-,32863*	,11988	,024	-,6232	-,0340
		4yıl-7yıl	-,28005	,13489	,117	-,6115	,0514
	1yıl-3yıl	1 yıl ve az	,32863*	,11988	,024	,0340	,6232
		4yıl-7yıl	,04858	,11680	,917	-,2384	,3356
	4yıl-7yıl	1 yıl ve az	,28005	,13489	,117	-,0514	,6115
		1yıl-3yıl	-,04858	,11680	,917	-,3356	,2384

\*P<0.05

Tablo 17'ye göre 1 yıl ve az kullanım süresi ile 1 yıl - 3 yıl kullanım süresinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlara bakıldığında, e-devlet hizmetlerini 1 yıl ve daha az süreyle kullanan vatandaşlara göre, 1 yıl - 3 yıl aralığında kullanan vatandaşların e-devlet hizmetlerine olan e-güvenlerinin daha fazla olduğu görülmektedir.

### 3.6.2. E-Devam Etme Niyeti Değişkeni İçin Varyans Analizi

E-devam etme niyeti grup değişkeninde, e-devleti kullanım süresi açısından farklılık görülüp görülmediği varyans analizi ile test edilmiştir. Levene testi sonuçlarına bakıldığında (Tablo 18) e-devam etme niyeti grup değişkeninin anlamlılık düzeyi [ $p(,296)>0,05$ ], varyansının homojen olduğunu göstermektedir.

**Tablo 18: Varyansların Homojenlik Testi**

LeveneStatistic	p
1,220	,296

Tablo 19'da yer alan ANOVA sonuçlarına göre kullanım süresinin e-devam etme niyeti değişkenini [ $F(2,382)=5,245$ ; sig.(0,006)<0,05] farklılaştırdığı görülmüştür. Bu nedenle  $H_5$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 19: Kullanım Süresine Göre ANOVA Sonuçları**

	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Serbestlik derecesi</b>	<b>Ortalama Kare</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Gruplar Arasında	7,637	2	3,818	5,245	<b>,006</b>
Gruplar İçinde	278,114	382	,728		
Toplam	285,751	384			

Tablo 20'ye göre 1 yıl ve az kullanım süresi ile 4 yıl - 7 yıl kullanım süresinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlara bakıldığında, e-devlet hizmetlerini 1 yıl ve daha az süreyle kullanan vatandaşlara göre, 4 yıl - 7 yıl aralığında kullanan vatandaşların e-devlet hizmetlerini kullanmaya devam etme niyetlerinin daha fazla olduğu görülmektedir.

**Tablo 20: E-Devam Niyeti Faktörü Kullanım Yılı Scheffe Testi**

			<b>Ortalama Farklılık</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>p</b>	<b>%95 Güven Aralığı</b>	
						<b>Düşük Sınır</b>	<b>Yüksek Sınır</b>
<b>E-Devam Niyeti</b>	1 yıl ve az	1yıl-3yıl	-,23145	,10733	,099	-,4952	,0323
		4yıl-7yıl	-,38902*	,12077	<b>,006</b>	-,6858	-,0923
	1yıl-3yıl	1 yıl ve az	,23145	,10733	,099	-,0323	,4952
		4yıl-7yıl	-,15758	,10457	,322	-,4146	,0994
4yıl-7yıl	1 yıl ve az	,38902*	,12077	<b>,006</b>	,0923	,6858	
	1yıl-3yıl	,15758	,10457	,322	-,0994	,4146	

\*P<0.01

### 3.6.3. E-Memnuniyet Değişkeni İçin Varyans Analizi

E-memnuniyet grup değişkeninde, e-devleti kullanım süresi açısından farklılık görülüp görülmediği varyans analizi ile test edilmiştir. Levene testi sonuçlarına bakıldığında (Tablo 21) e-memnuniyet grup değişkeninin anlamlılık düzeyi [sig.(,017)<0,05], grup varyanslarının homojen dağılmadığını göstermektedir.

**Tablo 21: Varyansların Homojenlik Testi**

<b>LeveneStatistic</b>	<b>p</b>
4,110	,017



Tablo 22’de yer alan ANOVA sonuçlarına göre kullanım süresinin e-memnuniyet değişkenini [ $F(2,382)=5,487$ ; sig.(0,004)<0,05] farklılaştırdığı görülmüştür. Bu nedenle  $H_0$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 22: Kullanım Süresine Göre ANOVA Sonuçları**

	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Serbestlik Derecesi</b>	<b>Ortalama Kare</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Gruplar Arasında	7,985	2	3,992	5,487	,004
Gruplar İçinde	277,935	382	,728		
Toplam	285,920	384			

Tablo 23’e göre 1 yıl - 3 yıl kullanım süresi ile 1 yıl ve az ve 4 yıl - 7 yıl kullanım sürelerinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlara bakıldığında, e-devlet hizmetlerini 1 yıl - 3 yıl süreyle kullanan vatandaşların, 1 yıl ve daha az ve 4 yıl - 7 yıl aralığında kullanan vatandaşlara göre e-devlet hizmetlerine olan e-memnuniyetlerine ilişkin görüşleri anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**Tablo 23: E-Memnuniyet Faktörü Kullanım Yılı Tamhane’s T2 Testi**

			<b>Ortalama Farklılık</b>	<b>Standart Hata</b>	<b>p)</b>	<b>%95 Güven Aralığı</b>	
						<b>Düşük Sınır</b>	<b>Yüksek Sınır</b>
<b>E-Memnuniyet</b>	1 yıl ve az	1yıl-3yıl	-,32975*	,11170	<b>,011</b>	-,5991	-,0604
		4yıl-7yıl	-,33814*	,12706	<b>,025</b>	-,6442	-,0321
	1yıl-3yıl	1 yıl ve az	,32975*	,11170	,011	,0604	,5991
		4yıl-7yıl	-,00839	,10332	1,000	-,2572	,2404
	4yıl-7yıl	1 yıl ve az	-,33814*	,12706	<b>,025</b>	,0321	,6442
		1yıl-3yıl	-,00839	,10332	1,000	-,2404	,2572

\*P<0.05

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bayburt'taki vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarını, e-devlet hizmetlerine e-devam etme niyetlerini ve bu hizmetlere yönelik e-memnuniyetlerini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmada elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

- Ankete katılan vatandaşların büyük çoğunluğu % 69,1 oranıyla erkek, % 30,9'u ise kadındır.
- Ankete katılan vatandaşların % 38,4'ü 26-35 yaş aralığında, % 28,6'sı 15-25 yaş aralığında, %20,8'i 36-45 yaş aralığında, % 10,4'ü 46-55 yaş aralığında, % 1,8'i 56 yaş ve üstüdür. Bu durumda e-devlet hizmetlerini, çoğunlukla genç nüfusun kullandığı söylenebilir.
- Ankete katılan vatandaşların % 45,2'si memur, % 20,3'ü öğrenci, % 12,7'si işçi, % 7,5'i diğer mesleklerden, % 5,2'si akademisyen, % 4,2'si serbest meslek sahibi, % 2,6'sı esnaf, % 1,3'ü emekli ve % 1'i ev hanımıdır.
- Ankete katılan vatandaşların % 50,9'u lisans, % 20'si ön lisans, % 17,7'si lise, % 7,8'si lisansüstü ve % 3,6'sı ortaokul mezunudur.
- Ankete katılan vatandaşların % 37,1'i 2001-3000 TL gelir düzeyinde, % 21,3'ü 1000 TL ve altı, % 20,8'i 1001-2000 TL, % 14,5'i 3001-4000 TL ve % 6,2'si 4001 TL ve üzeri gelir düzeyindedir.
- Ankete katılan vatandaşların % 48,1'inin e-devlet hizmetlerini kullanım süresi 1-3 yıl aralığında, % 27'sinin 4-7 yıl aralığında, % 24,9'u ise 1 yıl ve daha az aralığındadır.
- Araştırmaya katılan vatandaşlar sırasıyla % 50,4'ü Aile Hekim Bilgisi Sorgulama hizmetini, % 44,7'si Adli Sicil Kaydı Sorgulama hizmetini, % 44,2'si Mobil Hat Sorgulama hizmetini, % 41,3'ü Vergi Borcu Sorgulama hizmetini kullanmaktadır. Vatandaşların en az kullandıkları hizmetler ise % 1,3 oranı ile diğer hizmetler, % 8,1 oranı ile Toplum Destekli Polislik Mahalle Polisi Hizmeti, %10,6 oranı ile Günlük Döviz Kurları hizmeti ve % 15,1 oranı ile İşsizlik Ödeneği Ödemesi hizmetidir.
- E-devlet kullanıcıları, e-devlet sitesinin vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazır olduğunu, kısa sürede açılıp çalıştığını, işlemleri tamamlamanın hızlı ve kolay, kullanıcı ara yüzünün iyi düzenlenmiş bir görünüme sahip olduğunu ve sitenin görsel çekiciliğinin bulunduğunu düşünmektedir. Ancak web sitesinin

çökmeyeceği ve sayfalara bilgi girişi sonrasında donmaların yaşanabileceğine yönelik endişeleri bulunmaktadır.

- E-devlet kullanıcıları, e-devlet sitesinde hizmet talebinde bulunduğu e-devletin doğru şekilde yönlendirdiğini, taleplerine uygun hizmet sunulduğunu ve e-mail ve arama sözü verildiğinde bunu gerçekleştirdiklerini düşünmektedir.
- E-devlet kullanıcıları, e-devletin kendilerine yardımcı olmada her zaman istekli olduğunu, sitenin hızı hizmet verdiğini ve isteklerine yanıt bulduklarını düşünmektedir.
- E-devlet kullanıcıları, e-devlet sitesinin hizmet sunum seçenekleri sağladığını, farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağladığını ve kişiselleştirme için bir seçenek sunduğunu düşünmektedir. Ancak, sitenin hizmet sunum seçenekleri sunmadığını düşünmektedir.
- E-devlet kullanıcıları, e-devlet sitesini gelecekte de kullanma niyetinde olduklarını, siteyi kullanmaya devam edeceklerini ve siteyi öncekinden daha yoğun bir şekilde kullanacaklarını belirtmişlerdir.
- E-devlet kullanıcıları, e-devlet sitesinden genel olarak tatmin olduklarını, siteyi kullanımla ilgili hislerinin olumlu olduğunu, siteyi kullanma deneyimlerinden memnuniyet duyduklarını, siteyi son kullanımlarından memnun kaldıklarını, siteyi kullanmaktan hoşnut olduklarını ve siteyi kullanma deneyiminden tatmin olduklarını belirtmişlerdir.
- Araştırma sonucunda vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algısını belirlemek amacıyla verdikleri cevaplar incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre vatandaşların genel olarak e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven ve e-empati konularında memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca vatandaşların e-devlet hizmetlerine devam etme niyetinde oldukları ve e-devlet hizmetlerinden memnuniyet duydukları söylenebilmektedir.
- Araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör yapısıyla uyumlu olup olmadığı ikinci düzey doğrulayıcı faktör analiziyle test edilmiş ve uyumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarını belirleyen en önemli faktör e-hevesliliğidir. E-devlet sitesinin hızlı hizmet vermesi, vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olması ve vatandaş isteklerine her zaman yanıt vermesi kalite algısını oluşturan önemli hususlardır.

- Açıklama gücü en yüksek ikinci faktör ise e-güvenilirdir. E-devlet web sitesinin vatandaşa verdiği sözü gerçekleştirmesi, talebe uygun hizmetler sunması ve vatandaşın isteklerini doğru şekilde yönlendirmesi hizmet kalite algısını oluşturan önemli hususlardır.
- Vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarını belirleyen üçüncü faktör ise e-site tasarımıdır. Bu bağlamda sitenin kullanıcı ara yüzünün iyi düzenlenmiş olması, sitede bir işlemi tamamlamanın hızlı ve kolay olması, sitenin her zaman kullanıma hazır olması ve anında açılıp çalışması hizmet kalite algısını oluşturan unsurlardır.
- Açıklama gücü en yüksek dördüncü faktör e-empatidir. E-devlet sitesinin kişiselleştirme için seçenek sunması, farklı e-devlet hizmet seçenekleri ve hizmet sunum seçenekleri sağlaması hizmet kalite algısını oluşturan önemli hususlardır.
- Son olarak e-güven (gizlilik/güvenlik) faktörü, vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarını belirleyen beşinci faktördür. E-devlet sitesinin güvenliği sağlaması, vatandaşların kişisel bilgilerini paylaşmaması ve kredi kartı bilgilerini koruması hizmet kalite algısını oluşturan önemli unsurlardır.
- Araştırma modeli test edilmiş ve e-devlet hizmet kalitesinin; e-memnuniyete doğrudan etkide bulunduğu görülmüştür. Bu durumda vatandaşların e-devlet sitesine duydukları e-memnuniyetin, e-devlette algıladıkları kaliteye bağlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. E-devlet hizmet kalitesinin e-devam etme niyetine doğrudan ve dolaylı bir etkisi bulunmaktadır. Bu sonuca göre vatandaşların e-devlet sitesini kullanmaya devam etmelerinin, e-devlet sitesinde algıladıkları kaliteye bağlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca, e-memnuniyetin e-devam etme niyetine doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Bu durumda e-devleti kullanmaktan memnuniyet duyan vatandaşların, e-devlet sitesini kullanmaya devam etmeleri beklenmektedir.
- E-devleti 1–3 yıl süreyle kullanan vatandaşların e-devlete daha çok güvendikleri; e-devleti 4–7 yıl süreyle kullananların e-devleti kullanmaya devam etme niyetlerinin yüksek olduğu ve e-devleti 1–3 yıl süreyle kullananların e-devletten daha çok memnundur.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda vatandaşların hizmet kalitesi algısını arttırmak adına şu öneriler verilebilir:

- E-devlet sitesinin anında açılması, çökmemesi ve donmaması için gereken alt yapı sağlanmalı, site her zaman kullanıma hazır olmalı, görsel olarak geliştirilmelidir,
- E-devlet sitesi vatandaşlara e-mail ve arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirmeli, vatandaşların taleplerine uygun hizmet sunmalı ve bu talepleri doğru yönlendirmelidir,
- E-devlet sitesi hizmet hızını arttırmalı, vatandaşlara her zaman yardımcı olabilmeli ve yanıt vermede gecikmemelidir,
- E-devlet sitesi güvenlik düzeyini arttırmalı, kişisel bilgileri ve kredi kartı bilgilerini korumayı sürdürmelidir,

E-devlet bu gibi önerileri gerçekleştğinde, hizmet kalitesi algısının artması dolayısıyla da vatandaşların siteyi kullanmaya devam etmeleri ve siteden daha fazla memnuniyet duymaları sağlanmış olacaktır.

Çalışmada kullanılan ölçekler doğrulandığından, gelecek çalışmalarda da vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algılarını ölçmede aynı ölçeklerin kullanılması önerilebilir.

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Akçagündüz, Emre (2013), **Türkiye'de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi**, Doğu Üniversitesi Dergisi, 14(2), 127-140, Erişim Tarihi: 14.02.2016.
- Aksoy, Ramazan ve Sever, Hanifi (2012), **Elektronik Pazarlarda Güven Problemi ve Kriminal Faaliyetler**, Electronic Journal of Vocational Colleges, Cilt: 2, Sayı: 1, 154-164, Erişim Tarihi: 05.11.2015.
- Aktürk, Kader Özge (2013), **E-Hizmet Kalitesi Ve E-Mağaza İmajının E-Tatmin Düzeyi ve E-Sadakat Düzeyine Etkilerinin Ampirik Olarak Analizi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alanezi, Mohammed Ateeq ve diğerleri (2010), **A Proposed Instrument Dimensions For Measuring E-Government Service Quality**, International Journal of u-and e-Service 3.4, 1-18, Erişim Tarihi: 05.01.2016.
- (2011), **Conceptual Model For Measuring e-Government Service Quality**, 2011 IEEE Conference on open systems, 411-416, Erişim Tarihi: 05.01.2016.
- (2012), **E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation In The Case of Saudi Arabia**, The Electronic Journal On Information Systems In Developing Countries, 54(3), 1-20, Erişim Tarihi: 05.01.2016
- Anbar, Adem (2001), **E-Ticarette Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri**, Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı: 2, 18-32, Erişim Tarihi: 05.11.2015.
- Arbuckle, James L. (2006), **Amos 7.0 User's Guide**, Amos Development Corporation, Erişim Tarihi: 01.06.2016.
- Arlı, Erdal (2013), **Marina İşletmeciliğinde İlişkisel Pazarlama Uygulamalarının Tekrar Satın Alma Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Memnuniyet Üzerindeki Etkisi**, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 13(1), 61-75, Erişim Tarihi: 07.03.2016.
- Aslan, Özgür ve Öner, Selcen (2006), **İnternet Ekonomisi**, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 5-19, Erişim Tarihi: 05.11.2015.
- Aykın, Hasan (2004), **Yeni Ekonomide Devletin Yönü: E-Devlet**, 3-20, Erişim Tarihi: 04.11.2014.

- Aytaç, Mustafa ve Öngen, Burcu (2012), **Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi**, İstatistikçiler Dergisi 5, 14-22, Erişim Tarihi: 17.05.2016.
- Ayyıldız, Hasan ve Cengiz, Ekrem (2006), **Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme**, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Cilt:11, Sayı:1, 63-84, Erişim Tarihi: 30.05.2016.
- Başaran, Bülent ve Çelik, Hakan (2008), **E-Hizmet Müşterileri Arasında E-Hizmet Kalite Boyutlarını Algılamada Oluşan Farklılıkların İncelenmesi**, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(3), 47-62, Erişim Tarihi: 04.11.2014.
- Bhattacharjee, Anol (2001), **Understanding Information Systems Continuance: An Expectation - Confirmation Model**, MIS Quarterly, 351-370, Erişim Tarihi: 29.02.2016.
- Bölükbaş, Arda (2009), **Gelişmişlik Göstergesi Olarak E-Devlet Endeksi: Dünya Ülkeleri Arasında Karşılaştırmalı Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Carter, Lemuria ve Bélanger, France (2005), **The Utilization of E-Government Services: CitizenTrust, Innovation and Acceptance Factors**, Information SystemsJournal 15 (1), 5-25, Erişim Tarihi: 14.02.2016.
- Colesca, Sofia Elena (2015), **Understanding Trust in e-Government**, Engineering Economics 63(4), 7-15, Erişim Tarihi: 15.12.2015.
- Çarıkçı, Oğuzhan (2010), **Türkiyede E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma**, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 2010/2, Sayı:12,95-122, Erişim Tarihi:16.02.2015.
- Çelen, Fatma Kübra ve diğerleri (2011), **Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi**, Akademik Bilişim, İnönü Üniversitesi, 1-9, Erişim Tarihi: 06.01.2015.
- Çelik, Hakan ve Başaran, Bülent (2008), **Bireysel Müşteriler Tarafından Algılanan Elektronik Hizmet Kalitesi**, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 129-152, Erişim Tarihi: 27.11.3014.
- Çelikkol, Ömer (2008), **Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin E-Devlet Model Önerisi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çerezci, Esra Tuğçe (2010), **Yapısal Eşitlik Modelleri ve Kullanılan Uyum İyiliği İndekslerinin Karşılaştırılması**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Çeri, Şahin Özgür (2009), **E-Devlet Uygulaması Olarak Elektronik Döküman Yönetim Sistemi ve Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çiçek, Serdar ve diğerleri (2007), **Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri**, 22. Türkiye Maliye Sempozyumu 26, 1-23, Erişim Tarihi:12.02.2015.
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) (2004), **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Türkiye İktisat Kongresi, İzmir, Erişim Tarihi: 09.01.2015.
- De Melo Pereira, Fernando Antonio ve diğerleri (2015), **Satisfaction and Continuous Use Intention of E-Learning Service in Brazilian Public Organizations**, Computers in Human Behavior 46, 139-148, Erişim Tarihi: 26.01.2015.
- Demirel, Demokaan (2006), **E-Devlet ve Dünya Örnekleri**, Sayıştay Dergisi, 83-118, Erişim Tarihi: 03.11.2014.
- Fan, Jing ve Yang, Wenting (2015), **Study On E-Government Services Quality: The Integration of Online and Offline Services**, Journal of Industrial Engineering and Management, 8(3), 693-718, Erişim Tarihi: 26.01.2016.
- Gezgin, Osman (2009), **E-Ticaret E-Devlet İlişkisi ve Türkiye’de Elektronik Ticaret**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gültekin, Buğra (2007), **Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Toplumsal Açılımları**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güriş, Selahattin ve Astar, Melek (2015), **Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik**, 2.Baskı, İstanbul: Der Kitabevi Yayınevi
- Horan, Thomas A. ve Abhichandani, Tarun (2006), **Evaluating User Satisfaction in An E-Government Initiative: Results of Structural Equation Modeling And Focus Group Discussions**, Journal of Information Technology Management Volume XVII, Sayı 4, 33-44, Erişim Tarihi: 28.11.2014.
- Hooper, Daire ve diğerleri (2008), **Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit**, Dublin Teknoloji Enstitüsü, Electronic Journal of Business Research Methods, 6(1), 53-60, Erişim Tarihi: 30.05.2016.



- İnce, N. Murat (2001), **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Devlet Planlama Teşkilatı [DPT].
- İslamoğlu, A. Hamdi ve diğerleri (2011), **Hizmet Pazarlaması**, İstanbul: Beta Yayınları.
- Jiang, Xiao (2011), **Enhancing Users' Continuance Intention to E-Government Portals: An Empirical Study**, Management and Service Science (MASS), 2011 International Conference on. IEEE, Erişim Tarihi: 26.01.2015.
- Jinmei, Huai (2011), **Quality Evaluation of E-Government Public Service**, In Management and Service Science (MASS), 2011 International Conference on IEEE, 1-4, Erişim Tarihi: 05.01.2016.
- Karadirek, Gökhan (2014), **Tüketicilerin Elektronik Hizmet Kalitesi Algılamaları: Bireysel İnternet Bankacılığı Müşterileri Üzerine Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karagülmez, Ali (2010), **Elektronik Devlet Kavramı**, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD), 1(2), 449-476, Erişim Tarihi: 08.01.2015.
- Karaoğlu, G. Önder, (2015), **Hizmet Sektöründe Kalite ve Standardizasyon**, Yağız Yayınları, Bayburt.
- Karasoy, H. Alpay (2009), **E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi, 12(1-2), 279-294, Erişim Tarihi: 27.11.2014.
- Kečo, Nađa (2014), **Evaluation of E-government Service Quality: The Case of a Local E-government in Bosnia and Herzegovina**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, School of EconomicsAnd Business University of Sarajevo.
- Kırışık, Fatih ve Sezer, Özcan (2015), **Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Rolü**, International Journal of Economic&Social Research, 11(2), 199-215, Erişim Tarihi: 27.01.2016.
- Lehemets, Hannes (2012), **Quality Assessment of Estonian e-Government Services**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Tartu Üniversitesi.
- Markaki, I. Ourania ve diğerleri (2010), **Application of Fuzzy Analytic Hierarchy Process to Evaluate The Quality of E-Government Web Sites**, In Developments in E-systems Engineering (DESE), 219-224, Erişim Tarihi: 05.01.2016.
- Mukumbareza, Caroline (2014), **Evaluating Citizen Satisfaction With The Quality of E-Government Information Services Provided by Southern African Development**

- Community Governments**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Durban University Of Technology.
- Muthama, Christine Mbulwa (2012), **Framework For Quality Assessment of E-Government Services Delivery in Kenya**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Strathmore Üniversitesi.
- Naralan, Abdullah (2008), **E-Devlete Etki Eden Faktörler**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(2), 457-468, Erişim Tarihi: 08.01.2015.
- Odabaş, Çağlayan (2004), **Stratejik Yönetim ve E-Devlet**, Sayıştay Dergisi, 55, 83-94, Erişim Tarihi: 08.01.2015.
- Özer, Nur, (2011), **E-Hizmet Kalitesinin E-Müşteri Bağlılığına Etkisi: Anadolu Üniversitesi Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Papadomichelaki, Xenia ve Mentzas, Gregoris (2012), **e-GovQual: A Multiple-item Scale for Assessing e-government Service Quality**, Government Information Quarterly 29, 98–109, Erişim Tarihi: 01.12.2004.
- Parasuraman, A. ve diğerleri (2005), **E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality**, Journal of Service Research, 7(3), 1-21, Erişim Tarihi: 11.11.2015.
- Piehler, Robert, Bernd W. Wirtz, ve Peter Daiser (2016), **An Analysis of Continuity Intentions of eGovernment Portal Users**, Public Management Review 18(2), 163-198, Erişim Tarihi: 16.02.2016.
- Sarıtaş, İbrahim (2010), **Bilgi Yönetimi ve E-Devlet Uygulaması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Satmaz, Özgür (2014), **Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Hatay İli İskenderun İlçesi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sayın, Esin ve Okursoy, Algın (2013), **Assessing E-Government Service Quality Model and an Application: An Example of Municipality of Nazilli**, International Journal of e Business and e Government Studies, 5(2), Erişim Tarihi: 12.03.2015.
- Shanshan, Shang (2014), **Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-Govqual Model**, Asian Journal of Business Management 6(2), 111-118, Erişim Tarihi: 05.01.2016.

- Sukasame, Nittana (2004), **The Development of E-Service in Thai Government**, BU Academic Review, 3(1), 17-24, Erişim Tarihi: 28.11.2014.
- şataf, Ceyda ve diğerleri (2014), **Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma**, 11. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildirileri, 1-15, Erişim Tarihi: 04.11.2014.
- şenel, Bilgin ve diğerleri (2012), **E-Hizmet Kalitesine Göre Sanal Alış Veriş Sitelerinin Değerlendirilmesi**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:33, 85-100, Erişim Tarihi: 27.11.2014.
- şengöz, Murat (2014), **Çalışanların Algıladıkları Etkileşimci ve Dönüşümcü Liderlik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkide Yönetici-Ast Etkileşimi Algısının Ara Değişken Rolünün İncelenmesi ve Bankacılık Sektörü Örneğinde Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Talih, Duygu ve Demiralay, Tülay (2012), **Online Alışveriş Sitelerinde E Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma**, Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, Cilt 4, No 1, 77-86, Erişim Tarihi: 16.02.2015.
- Taşpınar, Yasin (2012), **E-Devlet Güven İlişkisi Üzerine Bir Alan Araştırması**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TBD (Türkiye Bilişim Derneği)(2001), **Türkiye’de E-Devlet Nasıl Olmalı?**, Kamu Bilgi İşlem Uygulamalarında Verimliliğin Artırılması I-II-III Toplantıları Sonuç Raporu.
- Turgut, Merve Ülkü (2014), **Marka Sevgisinin Marka Güveni, Olumsuz Bilgiye Karşı Direnç ve Tekrar Satın Alma Niyeti Çerçevesinde İncelenmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tutkun, Ceren (2007), **Devletin Kısa Yolu**, XII. “Türkiye’de İnternet” Konferansı, 209-213, Erişim Tarihi: 03.11.2014.
- TÜİK, **Seçilmiş Göstergelerle Bayburt 2013**, Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası.
- United Nations E-government Survey 2014: **E-Government for the Future We Want**, United Nations Publications, Department of Economic and Social Affairs, 13-44, Erişim Tarihi: 27.01.2016.
- URL, e-devlet kapısı, <http://www.e-devlet.gov.tr> (21.11.2015)
- URL, <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm> (21.12.2015)

- Welch, Eric W. ve diğeri (2005), **Linking Citizen Satisfaction With E-Government And Trust in Government**, Journal Of Public Administration Research And Theory, 15(3), 371-391, Erişim Tarihi: 05.01.2016.
- Yamane, Taro (1973), **Statistic: An Introductory Analysis**, New York: Harper&Row, Erişim Tarihi: 08.04.2016.
- Yapraklı, Şükrü ve Yılmaz, Mustafa Kemal (2008), **İnternet Bankacılığı Hizmeti Kullanıcılarının Hizmet Kalitesi Algılarının Tatmin ve Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi; Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama**, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 1, 137-161, Erişim Tarihi: 28.01.2016.
- Yaramış, Savaş (2005), **Nevşehir İl Merkezinde Bulunan Kamu Kurum Ve Kuruluşlarındaki Çalışanların E-Devlet Uygulamalarına İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yayla, Hilmi Erdoğan ve Cengiz, Ekrem (2006), **Muhasebe Bürolarında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Mükelleflerin Tatmin Düzeylerine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi II**, MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi 31, 175-184, Erişim Tarihi: 17.05.2016.
- Yıldırım, Murat (2010), **Kamu Yönetimine Güven: E-Devlet Açısından Bir İnceleme**, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 11, Sayı 1, 1-19, Erişim Tarihi: 27.01.2016.
- Yılmaz, Mustafa Kemal (2006), **Stres ve Motivasyonun, Satış Gücünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Erzurum'daki İlaç Satış Müessesileri Üzerinde Bir Uygulama**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Yılmazel, Sefa Emre (2014), **Web Site Kalitesi İle Elektronik Kulaktan Kulağa İletişim Tutumu ve Marka Tutumu Arasındaki İlişkide Elektronik Kulaktan Kulağa İletişim Kalitesi ve Kredibilitesinin Etkisi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüksel, Ülkü ve Yüksel, Aslı (2004), **Hizmet Pazarlaması**, İstanbul: Beta Yayınları.
- Zaidi, Syed Faizan Husain ve diğeri (2013), **Assessing e-Government Service & Trust: Government to Citizen**, ICDS 2013, The Seventh International Conference on Digital Society, 28-31, Erişim Tarihi: 12.03.2015.



## EK-1: ANKET FORMU



### Sayın Cevaplayıcı;

Bu anket formu, Bayburt il merkezinde yaşayan vatandaşların, e-devlet uygulamalarındaki hizmet kalitesi algısını incelemek amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler bilimsel bir çalışma haricinde kullanılmayacak ve şahsi bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu nedenle araştırma sonuçlarının güvenilirliği açısından soruları dikkatli bir şekilde okumanız ve size uygun seçenekleri işaretlemeniz oldukça önemlidir. Araştırmamıza vereceğiniz katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

Saygılarımızla...

Yrd. Doç. Dr. M. Kemal YILMAZ  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi İİBF  
İşletme Bölümü  
[mustafa.yilmaz@omu.edu.tr](mailto:mustafa.yilmaz@omu.edu.tr)  
Tel: 0 362 312 19 19 / 6053

Sibel AYDINLI  
Bayburt Üniversitesi SBE  
İşletme Anabilim Dalı  
[sblaydnl@hotmail.com](mailto:sblaydnl@hotmail.com)  
Tel: 0 507 963 17 71

1. Aşağıdaki ifadeleri E-devlet uygulamalarının hizmet kalitesini dikkate alarak lütfen cevaplayınız

⑤ Tamamen Katılıyorum ④ Katılıyorum ③ Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum ② Katılmıyorum ① Kesinlikle Katılmıyorum	⑤	④	③	②	①
E-devlet sitesi görsel olarak çekicidir	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesinin kullanıcı arayüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesi anında açılır ve çalışır	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesi çökmez</b>	⑤	④	③	②	①
Bu sitedeki sayfalar sipariş/istek bilgilerini girdikten sonra donmaz	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesinin talebime uygun hizmetler sunar	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim	⑤	④	③	②	①
<b>Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz</b>	⑤	④	③	②	①
Site, kredi kartıma dair bilgilerimi korur	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesi kişiselleştirme için bir seçenek sunar</b>	⑤	④	③	②	①
Bu e-devlet web sitesi vatandaşların ilgisini çekebilecek diğer web sitelerinin linklerini içerir	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesi, hizmet sunum seçenekleri sağlar	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesini gelecekte de kullanma niyetindeyim</b>	⑤	④	③	②	①
Gelecekte başka alternatiflerden ziyade E-devlet web sitesini kullanacağım	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesini kullanmaya devam edeceğim</b>	⑤	④	③	②	①
Gelecekte E-devlet web sitesini öncekinden daha yoğun bir şekilde kullanacağım	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesini kullanmayı bırakmaktan ziyade kullanmaya devam etme niyetindeyim</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesini kullanma deneyiminden tatmin oldum	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesini kullanma deneyiminden memnuniyet duydum</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesini kullanmak beni hoşnut etti	⑤	④	③	②	①
<b>E-devlet web sitesini son kullanımımдан memnun kaldım</b>	⑤	④	③	②	①
E-devlet web sitesinin kullanımıyla ilgili hislerim olumludur	⑤	④	③	②	①
<b>Genel olarak E-devlet web sitesini son kullanımımдан tatmin oldum</b>	⑤	④	③	②	①

**2. Hangi E-Devlet Hizmetini Kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)**

Adalet Bakanlığı	<input type="checkbox"/> Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama <input type="checkbox"/> Adli Sicil Kaydı Sorgulama
Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığı	<input type="checkbox"/> Gelir Testi Sonucu Sorgulama <input type="checkbox"/> Sosyal Yardım Bilgileri Sorgulama
Başbakanlık	<input type="checkbox"/> BİMER başvuru sonucu sorgulama
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu	<input type="checkbox"/> Mobil Hat Sorgulama
Emniyet Genel Müdürlüğü	<input type="checkbox"/> Araç Sorgulama <input type="checkbox"/> Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama <input type="checkbox"/> Adıma Tescilli Araç Sorgulama <input type="checkbox"/> Araç Plakasına Yazılan Ceza Sorgulama <input type="checkbox"/> Sürücü Belgesi Ve Şahıslara Yazılan Ceza Sorgulama <input type="checkbox"/> Toplum Destekli Polislik Mahalle Polisi Hizmeti
Gelir İdaresi Başkanlığı	<input type="checkbox"/> Vergi Borcu Sorgulama
İŞKUR	<input type="checkbox"/> İşsizlik Ödeneği Ödemesi
Maliye Bakanlığı	<input type="checkbox"/> Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti
Meteoroloji Genel Müdürlüğü	<input type="checkbox"/> 3 günlük hava tahmini
MEB	<input type="checkbox"/> MEB Öğrenci Bilgi Sistemi
Milli Savunma Bakanlığı	<input type="checkbox"/> Askerlik durum belgesi sorgulama
Nüfus Vatandaşlık İşleri (NVI) Genel Müdürlüğü	<input type="checkbox"/> NVİ Adres Bilgilerim
PTT	<input type="checkbox"/> Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) Hesap Bilgileri Sorgulama
Sosyal Güvenlik Kurumu	<input type="checkbox"/> Ortak (4A/4B/4C) Hizmetler Şahıs Ödemeleri Sorgulama <input type="checkbox"/> Genel Sağlık Sigortası Tescil Ve Prim Borcu Sorgulama
Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	<input type="checkbox"/> Tapu Bilgileri Sorgulama
T.C. Sağlık Bakanlığı	<input type="checkbox"/> Aile Hekim Bilgisi Sorgulama
T.C. Merkez Bankası	<input type="checkbox"/> Günlük Döviz Kurları
Yargıtay	<input type="checkbox"/> Dava Dosya Sorgulama
Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı	<input type="checkbox"/> Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama



**2. Aşağıdaki tabloda size uygun seçeneği lütfen işaretleyiniz**

1.Cinsiyetiniz?	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2.Yaşınız?	<input type="checkbox"/> 15-25 <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 56+
3.Mesleğiniz?	<input type="checkbox"/> Akademisyen <input type="checkbox"/> İşçi <input type="checkbox"/> Memur <input type="checkbox"/> Esnaf <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> Öğrenci <input type="checkbox"/> Serbest Meslek <input type="checkbox"/> Ev Hanımı <input type="checkbox"/> Diğer...
4.Eğitim Durumunuz?	<input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü
5.Gelir Düzeyiniz?	<input type="checkbox"/> 1000 TL ve altı <input type="checkbox"/> 1001 - 2000 TL <input type="checkbox"/> 2001 - 3000 TL <input type="checkbox"/> 3001 - 4000 TL <input type="checkbox"/> 4000 TL ve üzeri
6.E-devleti kaç yıldır kullanıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 1 Yıldan Az <input type="checkbox"/> 1 Yıl - 3 Yıl <input type="checkbox"/> 4 Yıl - 7 Yıl

**Anket bitmiştir. Teşekkür ederiz...**

## ÖZGEÇMİŞ

1991 yılında Bayburt'ta doğdu. İlk ve orta öğrenimini sırasıyla Cumhuriyet İlköğretim Okulu ve Bayburt Anadolu Lisesi olmak üzere Bayburt'ta tamamladı. 2009 yılında Bayburt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümünü kazandı ve 2013 yılında fakültenen mezun oldu. 2013 yılında Bayburt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda başladığı yüksek lisans eğitimine halen devam etmektedir.

