



## E-DEVLET KULLANICILARININ BİLGİ VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA\*

Seda CAN<sup>1\*\*</sup>

Erdal EKE<sup>2</sup>

### Öz

Her geçen gün kullanım alanı genişleyen e-devlet uygulamaları, etkin kamu hizmeti sağlaması yönüyle kamu yönetimi açısından önemli bir yere sahiptir. Son yıllarda Türkiye’de de önemli bir fonksiyon üstlenen e-devlet uygulamaları, devlet vatandaş arasındaki hizmet sunum ilişkini hızlandıran ve kolaylaştıran bir kapsama sahiptir. Bu bilgilerden hareketle çalışmanın amacı, Türkiye’de e-devlet hizmetlerinden yararlanan vatandaşların e-devlet uygulamaları hakkındaki bilgi düzeylerinin incelenmesi ve bu uygulamalara yönelik memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışmada nicel araştırma yöntemi çerçevesinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın evreni, Isparta il merkezinde yaşayan 18 yaş üstü ve elektronik devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar olarak belirlenmiş ve bu evren içerisinden kolayda örnekleme tekniği kullanılarak 420 vatandaş örneklem olarak belirlenmiştir. Alan araştırmasında veri toplama aracı olarak literatür taraması sonrasında araştırmacı tarafından oluşturulan soru formu kullanılmıştır. Araştırma sonucunda e-devlete dair vatandaşların bilgi düzeyleri arttıkça memnuniyet düzeylerinin de arttığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda e-Devlet ile ilgili tanıtımların artırılması, vatandaşların bilgilendirilmesi, site içi arama motorunun güçlendirilmesi ve e-Devlet kullanılmasının önündeki bürokratik engellerin kaldırılması başta olmak üzere çeşitli öneriler ortaya konulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Elektronik Devlet, E- Devlet, Kamu Hizmeti, Dijital Devlet.

**JEL Kodları:** H79, M19, D73

## A STUDY ON THE LEVELS OF E-GOVERNMENT USERS' KNOWLEDGE AND SATISFACTION

### Abstract

E-government services’ use is becoming wider, and it is important in providing efficient public services in public administration. The services having an essential function in Turkey accelerate and ease the service delivery between the governments and the citizens. Upon this information, the study’s aim is to identify the citizens’ knowledge level who use e-government services of Turkey and identify their level of satisfaction with these services. The study was conducted via quantitative research method, and the study’s setting includes 18+ citizens living in Isparta province and using e-government services. In the study 420 citizens were chosen as samples via convenience sampling. A questionnaire created by the researcher was used as the data collection tool after the analysis of the literary reviews. The study shows as the citizens’ knowledge level about the e-government services increases, they get more satisfied with them. In this regard, there are some main suggestions such as introducing e-government services more, informing the citizens, enriching in site search engines and removing the bureaucratic obstacles against the e-government services’ use.

**Keywords:** Electronic Government, E-Government, Public Service, Digital State.

**JEL Codes:** H79, M19, D73

\* Bu çalışma, Seda CAN’ın Dr. Öğr. Üyesi Erdal EKE danışmanlığında hazırladığı “Kamu Hizmeti Sunumunda E-Devlet Uygulamaları ve Halkla İlişkiler Açısından Yansımaları” adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir. Bu çalışma için, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Başkanlığı’ndan 87432956/050.99/70494 sayılı ve 14.05.2019 tarihli “Etik Kurul Onayı” alınmıştır.

<sup>1</sup> Doktora Öğrencisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, ORCID 0000-0001-7688-2183.

**\*\* Sorumlu Yazar** (Corresponding Author): sedacan1557@gmail.com

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, ORCID 0000-0002-9529-5889,

## Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojileri günlük hayatın vazgeçilmez bir bütünü olarak kabul edildiğinde, sosyal yaşantının bir parçası olan devlet de bu teknolojik imkânlardan faydalanarak vatandaşlara hizmet sunma gayesi içerisine girmiştir (Naralan, 2009: 1). Kamu yönetiminde uygulanmaya başlanan elektronik devlet uygulamaları ile devletin hedef kitlesine sunmuş olduğu hizmetlerde internet tabanlı bilişim teknolojilerinden yararlanılması mümkün olmuş, bürokratik birtakım engeller azaltılarak yeni ve etkili bir kamu hizmeti anlayışının doğmasına zemin oluşturmuştur (Karasoy, 2009: 280).

Elektronik devlet uygulamaları, devletin yurttaşlarına karşı yapmakla yükümlü olduğu vazife ve hizmetlerle yurttaşların devlete karşı olan vazife ve hizmetlerinin karşılıklı bir şekilde yürütülmesidir. Elektronik devlet devletin tüm iktisadi, bürokratik ve tüzel işlemlerini elektronik beyinler vasıtasıyla etkileşim bağlantıları üzerinden direkt uygulanabilmesine imkân sağlayan, yurttaşların devlete karşı vazifelerini emin bir şekilde yürütebildikleri ve diledikleri hizmetlerden faydalandıkları, konum ve süre kavramlarını yok eden elektronik bir yapıdır (Efendioğlu & Sezgin, 2007: 220).

Bu bağlamda çalışmanın esas amacı, e-devlet hizmetlerinden yararlanan vatandaşların elektronik devlet uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeyleri ve memnuniyet düzeylerinin tespitidir. Mevcut amaç doğrultusunda merkez Isparta ilinde elektronik devlet hizmetlerinden yararlanan vatandaşların bilgi düzeylerinin ve memnuniyet düzeylerine yönelik anket uygulaması planlanmıştır. Literatür taramasından sonra araştırma sorusuna uygun olarak, uzman ve akademisyenlere danışılarak anket formu oluşturulmuştur. Bu çalışmanın vatandaşların, elektronik devlet uygulamalarındaki bilgi düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiye bakması amacı içerisinde olması, elektronik devlet uygulamalarında bir farkındalık oluşturabilmesi düşüncesi ile değerli olduğu düşünülmektedir.

### 1. Elektronik Devlet Kavramı

1990'lı yılların sonuna doğru, devletlerin vatandaşlara ve özel sektöre elektronik ortamda bilgi ve hizmet sağlamak amacıyla elektronik devlet uygulamaları ile ilgili projeler yürüttükleri görülmüştür. Ayrıca elektronik devlet, kamu yönetiminde modernleşme ve yeniden yapılanma sürecini sağlaması amacıyla, siyasetçilerin, bilim ve devlet adamlarının dikkatini çeken bir mekanizma olmuştur. Ortaya çıkan bu durum ile elektronik devlet; kamu yönetimi, siyaset bilimi, hukuk, sosyoloji gibi birçok alana çalışma konusu olmuştur (Şahin, 2014: 40).

Dijital devlet olarak da bilinen elektronik devlet kavramının literatürde farklı tanımlar ile açıklandığı bilinmektedir. Bir tanıma göre elektronik devlet, kamu kurum ve kuruluşları, bireyler ve ticari kurumlar arasında bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılması ile meydana gelen, hem hız ve performans artışını sağlayan hem de maliyetlerin azalmasını sağlayan bir devlet modeli anlayışı olarak bilinmektedir. Bir başka tanıma göre ise elektronik devlet, kamu kurumlarının işlerliğini geliştirmek ve kamu-vatandaş bağlılığını desteklemek amacıyla bilgi ve teknoloji ağlarının kullanıldığı bir devlet modeli özelliğini taşımaktadır (Parlak & Sobacı, 2005: 25).

Elektronik devlet kavramı, çağdaş bir toplum olmanın gereği olarak ortaya çıktığı düşünülebilmektedir. Bu anlamda yönetenler ile vatandaşlar arasındaki yükümlülükleri elektronik platforma taşıyan bu uygulama, süreklilik esasına dayanan güvenli bir uygulama olabilme özelliğini taşımaktadır. Şeffaf devlet yapısının oluşmasını mümkün kılan elektronik devlet, kesintisiz hizmet sağlaması ve zaman tanımını ortadan kaldırması ile önemli bir konuma sahiptir.

Elektronik devlet kavramı esasında kendiliğinden meydana gelmiş bir kavram değildir. Tam tersine, artan bir şekilde devam eden ihtiyaçların yarattığı, bilgi ve iletişim teknolojileri yolu ile ayakta duracak olan yeni devlet anlayışının bir sonucudur. Başka bir deyişle, elektronik devlet

olgusunun şu anki konumuna gelmesi bir sürecin ifadesidir (Şahin, 2014: 45). Elektronik devlet girişiminin gelişim süreci, bu olgunun kamu ve diğer kurumların üzerindeki potansiyel rolü ile yakın olarak ilişkilidir. Elektronik devleti, daha az maliyetli ve daha etkin kamu hizmeti üreten bir kamu yönetimi anlayışı olarak gören 1993 Gore Raporu ve İngiltere’de 1996 yılında yayınlanan Kamu Hizmetlerinin Elektronik Sunumu için Yeşil Kitap gibi çalışmalar, elektronik devlet anlayışının ortaya çıkışında önemli bir yere sahiptirler (Güngör, 2007: 128-129).

Son olarak elektronik devlet uygulamaları şeffaflık anlayışını içinde barındırması, bürokrasinin azaltılması, çalışma yöntemlerinin standart hale getirilmesi, hizmet sunumunda hızın sağlanması, maliyetlerin en aza indirilmesi, hata oranlarının düşürülmesi, hizmet sunumunda kalitenin sağlanması, kurum içi işlerin iyileştirilmesi ve bilgiye kolay, hızlı ve güvenli bir biçimde erişimin gerçekleştirilmesi yönünde önemli bir konuma sahiptir (Sansarcı, 2013: 22).

### 1.1. Dünyada Elektronik Devlet Uygulamaları ve Öne Çıkan Ülke Örnekleri

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, günümüz şartlarında değerlendirildiğinde elektronik devlet uygulamalarına büyük önem verildiği görülmektedir. Bu bağlamda seçilmiş ülkelerin elektronik devlet uygulamalarına dair bilgiler aşağıdaki paragraflarda ifade edilecektir.

Dünyada elektronik devletin gelişim sürecine bakıldığında, batıda geleneksel devlet anlayışı giderek sorgulanmaya başlanılmışken, Uzakdoğu’da bilgi ve iletişim teknolojilerinin öneminin bilincine varılmış ve doğal olarak kamuda bilgisayarlaşmaya yönelen ilk ülkelerden birisi de Singapur olmuştur. Singapur Ulusal Bilgisayarlaştırma Planını hazırlamış ve 1980-1985 tarihleri arasında yürürlüğe koymuştur. Bu plana göre, geleneksel yönetim anlayışının iş fonksiyonlarını otomatik hale getirmeye, kâğıt bazlı çalışmaları azaltmaya, kamu hizmeti sunumunda bilgi teknolojilerinin kullanılmasının gerekliliğine odaklanılmıştır (Demirel, 2006: 106). Elektronik devlet uygulamalarının gelişimi, teknik ve politik başta olmak üzere farklı kollardan şekillenmiştir. Her devlet, sahip olduğu politik sistemine uygun olarak elektronik devlet uygulamalarına farklı şekillerde içerik ve anlam yüklemektedir. Ayrıca, bilgiye yönelik politikaları, elektronik devlet uygulamalarını kullanan kişi sayısı, durumu ve motivasyonu en başta olmak üzere devletlerin yönetim yapıları ve liderlik tarzları elektronik devletin gelişme hızını ve gücünü etkilemektedir (Şahin, 2014: 75).

ABD internet ve bilgi teknolojileri uygulamalarına 1970’li yıllarda başlamıştır. ABD, elektronik devlet uygulamalarına yatırım yapan ve bu uygulamaların geliştirilmesi ve projelendirilmesi bakımından dünyada öncü ve etkin olan ülkelerden birisidir. 1996 yılı Bilgi Teknolojileri Yönetim Reformu Yasası ile kamu kurumlarında teknolojinin kullanılması gerekliliğinin üstünde durulmuş ve ABD’deki kamu kurum ve kuruluşlarının bu ilke çerçevesinde yürütecekleri faaliyetlerin esasları belirlenmiştir (Şahin, 2014: 164). 1993 yılında uygulamaya geçen ve bütün kamu hizmetlerinin tek bir yerden elektronik mecrada sunulmasını amaçlayan ‘Access America’ elektronik devlet uygulamaları kapsamında 2003’ e kadar bağımsız bir biçimde sunulan kamu hizmetlerinin tek bir portal altında birleştirilmesi hedeflenmiştir. Bu program eksenindeki ‘first gov’ adındaki internet portalı planlanmış ve 2001’de hizmete girmiştir (Demirel, 2006: 102). Günümüzde bu hizmetlerin tek bir portal üzerinden verilmesi ‘usa.gov’ adresinden gerçekleştirilmektedir. Bu portal ABD’deki elektronik devlet uygulamalarının kapısı olarak bilinmektedir (Şahin, 2014: 166). Mevcut portala bakıldığı zaman (usa.gov) hizmetlerin konu başlıklarına göre ayrılmasının yanı sıra vatandaşlar, işletmeler ve gönüllü kuruluşlar, kamu personelleri ve ziyaretçiler şeklinde sıralanmıştır. Portalda önemli olan bir başka kısım da kullanıcılar için birçok dilden erişimin sağlanmasıdır. Bu portalda İngilizce bir yana Arapça, İtalyanca, Korece dâhil olmak üzere toplamda 28 farklı dilde hizmet verildiği görülmektedir.

Fransa’daki elektronik devlet uygulamalarının gerçekleştirildiği ‘Service-public. Fr’ portalı, 2001 yılında ‘Fransa’nın Bilgi Toplumuna Girişe Hazırlık’ programı çerçevesinde devlet tarafından hazırlanmıştır. Bu portalın kapsamı ise Bakanlıklar Arası Yönetimsel Danışma Merkezi,

Yönetimin Basitleştirilmesi Komisyonu, Fransa Dokümantasyon Kurumu ve Bakanlıklar Arası Katılımcı Yönetim Ağı kurumları tarafından sağlanmıştır (Sayar, 2007: 39). Fransa'nın service-public.fr portalına bakıldığı zaman Türkiye'de olduğu gibi hizmetler konu başlıklarına göre sınıflandırılmıştır. Site içerisinde ayrıca 'Çevrimiçi Hizmetler ve Formlar' sekmesi bulunmaktadır. Bu sekme içerisinde vatandaşların kullanım kolaylığını sağlamak için 'En Popüler Çevrimiçi Hizmetler' ve 'En çok Talep Edilen Formlar' bulunmaktadır. Bu formlar sayesinde vatandaşlar, aradıkları hizmetlere site içerisindeki anlaşılır sekmeler vasıtasıyla erişebilmektedirler. Fransa, elektronik devlet uygulamaları açısından 2016'daki onuncu sıradayken 2018 yılında dokuzuncu sıraya yükselmiştir. Bu düzeyin artmasına katkıda bulunan faktörler arasında hükümetlerin 2022'ye kadar %100 kaydılaştırılmış kamu hizmeti hedefiyle, kamu hizmetinin dijital dönüşümünü sağlama vizyonu olduğu görülmektedir. Kamu Eylemi 2022'ye göre, idari süreçleri basitleştirmeyi ve dijital hale getirmeyi amaçlayan Fransa hükümeti, dijital dönüşümü hızlandırmak ve dijital dönüşümü artırmak için Dijital Bölgesel İdarenin Koordineli Kalkınma Programını (DCANT18) başlatmıştır (United Nations, 2018: 92).

İngiltere elektronik dönüşüm aşamalarına ilk başlayan ve bu aşamaları en hızlı yaşayan ülkelerden biri olma özelliğini taşımaktadır. 1994 yılında İngiltere Merkezi Bilgisayar ve Telekomünikasyon Ajansı (MBTA) 'open.gov.uk' web portalını kurmuştur (Şahin, 2014: 177). İngiltere'nin elektronik devlet portalı olan 'gov.uk' a bakıldığında ise 25 bakanlık ve 370'den fazla kamu kuruluşunun hizmetlerini tek bir portaldan sağladığı görülmektedir.

İsveç, data ve iletişim teknolojilerinde dünyanın önde gelen ülkelerinden birisidir. İletişim alt yapısını nihayete erdirmiş vaziyettedir. Tüm kurum ve kuruluşlar kendi intranetlerine hâkim olmaktadır (T.C. Başbakanlık, 2002: 198-199). Herkes için model ve en geçerli "enformasyon toplumu" olmayı amaçlayan İsveç, erkek-kadın, yaşlı-genç demeden herkesin çağdaş enformasyon teknolojileri alt yapısını, hayat standartlarını arttıran ve gündelik hayatını kolaylaştıran elektronik hizmetleri sağlamayı ana hedef belirlemiştir. Bu anlamda enformasyon toplumu siyasetinin gayesini de ortaya koymuştur (Şahin, 2014: 189). İsveç'te kullanılan elektronik web portalına bakıldığında ise birçok hizmetin 'sweden.se' sitesi üzerinden gerçekleştiği görülmüştür. Site içinde üç ayrı dilden erişim mümkün olmasının yanı sıra, portalın genel temasının çok resmi olmadığı görülmüştür. Site içerisinde ayrıca İsveç ile ilgili sosyal, kültürel ve kendi kültürlerini tanıtmaya yönelik 'Popüler' başlığı bulunmaktadır. Görsel temaların da güçlü olduğu bu site, anlaşılır site içi ara yüzleri ile de dikkat çekmektedir.

Japonya'da elektronik devlet uygulamalarının temel başlangıç hareketi 1999'da gerçekleştirilmiş olsa bile, 2002 tarihine kadar yavaş ilerleyen bir süreç gösterdiği bilinmektedir (Şahin, 2014: 184). Ülkenin bilişim teknolojileri stratejisi kesinleştirildikten sonra bu strateji ile eş değer olarak 2000 yılında Gelişmiş Bilgi ve Telekomünikasyon Ağ Toplumunun Oluşumu Hakkında Temel Kanun yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun ardından elektronikleşme çabaları düzenli bir şekilde artarak ulusal bir elektronik devlet uygulamasının temellerine hız verildiği görülmüştür (Kubo & Shimada, 2008: 217). Japonya'da kullanılan elektronik web portalına bakıldığında ise birçok hizmetin 'www.e-gov.go.jp' sitesi üzerinden gerçekleştiği görülmüştür. Bu sitede yer alan hizmetler ana başlıklar altında ve kolaylıkla erişilebilir şekilde dizayn edilmiştir. Son olarak Japonya'da kullanılan elektronik devlet uygulamaları açısından bir takım iyi örnekler mevcuttur. Bu bağlamda, 'internavi' uygulaması ile yolda olan araçlar için tehlike ve sorunlu bölgeler önceden bu uygulama sayesinde görülebilmektedir. Maaş uygulamaları sayesinde tahmini olarak emekli maaşı ve yardımlara bakılabilmekte, sağlık ile ilgili ödemelerde sağlık harcamaları anlık bir şekilde istatistiki verilere dönüşebilmektedir. Üstelik köprü takibi, trafik uygulamaları, e-istatistik, deprem ve erken uyarı uygulaması, enerji kullanım bilgisi ve kişisel yardım programları vb. uygulamaları sayesinde vatandaşların hayatlarında kolaylık olduğu görülmektedir (Şahin, 2014: 189).

Almanya’da, devletin hizmet sunduğu birden fazla web sitesi bulunmaktadır. Bu hizmetler farklı konu başlıklarına göre şekillenmiştir (European Commission, 2016: 33-34). Bu hizmetler:

- <http://www.auswaertiges-amt.de>: Bu site Almanya dışında yaşayan vatandaşlar için oluşturulmuştur (yolcu hakları, gerekli dökümanlar vs.).
- <http://www.arbeitsagentur.de>: İş ve emeklilik bilgilerinin olduğu sitedir. İş tekliflerinin ve iş arayanların veri tabanlarına erişim sağlar ve ayrıca iş arayanların fırsatları daha kolay belirlemelerine yardımcı olmak için yenilikçi bir eşleştirme uygulaması sunar.
- <http://www.kba.de>: Araç tescil hizmetlerinin bulunduğu sitedir. Bazıları yerel yetkililer tarafından web sitelerinde ilgili bilgi ve formları sağlamaktadır.
- <http://www.polizei.de>: Oturma ve diğer formalitelerin hizmetlerinin sağlandığı sitedir.
- <http://www.zvs> : Eğitim ve Gençlik (kütüphane üyeleri e-kitaplar, dijital sesli kitaplar, müzik ve videolar da dahil olmak üzere çeşitli dijital ortamları çevrimiçi olarak ödünç alabildikleri hizmet sunumlarıdır).
- <http://www.arbeitsagentur.de>: Aile (özellikle çocuk ödenekleri ve bir çocuğun geçim seviyesine kadar gelirin vergilendirilemeyeceğine dair anayasal kuralın yer aldığı kamu hizmeti sitesidir).

Kanada ‘çevrimiçi hükümet’ diye adlandırılan bu uygulama kapsamında, 1980’li yılların sonuna doğru geniş yelpazeli bir Topluluk Erişim Programı’nı yürürlüğe koymuş ve 1999 yılında ‘SchoolNet’ ve LibraryNet’ uygulamaları ile bütün kütüphane ve okullarını internet erişimine açan ilk ülke olma özelliğini taşımaktadır. Bu program kapsamında, 8800 kamusal erişim yeri kentlerde, kırsal bölgelerde ve ulaşımın zor olduğu uzak bölgelerde internet hizmeti mümkün hale getirilmiştir (Uçkan, 2003: 78). Elektronik hizmetlerin <http://canada.gc.ca> adresinden gerçekleştirildiği Kanada’da iletişim ücretlerinin daha az olması ve bundan dolayı vatandaşların çoğunun internet erişiminden yararlanıyor olması; elektronik devlet uygulamalarının etkin bir temel üzerinden ilerlemesine katkı sağlamıştır. Bundan dolayı Kanada’da yaşayan vatandaşlar devletin internet üzerinden yapmış olduğu kamu hizmetlerini onaylamakta ve bu tarz uygulamaları yakinen takip etmektedir (Özçelik, 2010: 18).

## 1.2. Türkiye’de Elektronik Devlet Uygulamaları

Türkiye’de elektronik devlet uygulamalarının mazisi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün 1970’li senelerin başında başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)’ne kadar götürebilmektedir. Bu teknik işlerde insan emeği olmaksızın, yani kamu yönetiminin bilgisayarlaşması ve memleket genelinde birbirine bağlanması olarak tarif edilebilecek bu tasarı, süreç içinde milli ve milletlerarası kurum ve kaynakların dayanağı ile yakın dönemde bitirilebilmiş ve devrimizde Türkiye’nin mühim elektronik devlet tasarı ve uygulamalarından birine dönüşmüştür (Demirhan & Türkoğlu, 2014: 241).

Türkiye’de elektronik devlete dair çalışmalar, Avrupa Birliği tarafından gerçekleştirilen elektronik Avrupa adımı ile hız kazanmaya başlamıştır. 1992 yılında Avrupa Komisyonunca kabul edilmiş olan Elektronik Avrupa Girişimi, Avrupa’yı dünyanın en etkin ve rekabet gücü en yüksek hale getirmek amacıyla, kendisine üye olan tüm ülkelerde internet temelini oluşturmayı hedeflemiştir (Gül, 2002: 22). Bu girişim çalışmaları, Avrupa Birliğine aday ülkeleri ve Türkiye’nin de içinde bulunduğu aday aday ülkeleri de kapsayacak şekilde düzenlenmiştir. Türkiye 15- 16 Haziran 2001’de düzenlenmiş olan elektronik Avrupa girişimine tamamen katılmıştır. Bu girişim doğrultusunda Eylül 2001 tarihinde elektronik Avrupa+ eylem planının hedeflerinden ötürü, elektronik Türkiye girişimine (2001-2002) adım atılmıştır (Şahin, 2014: 106).

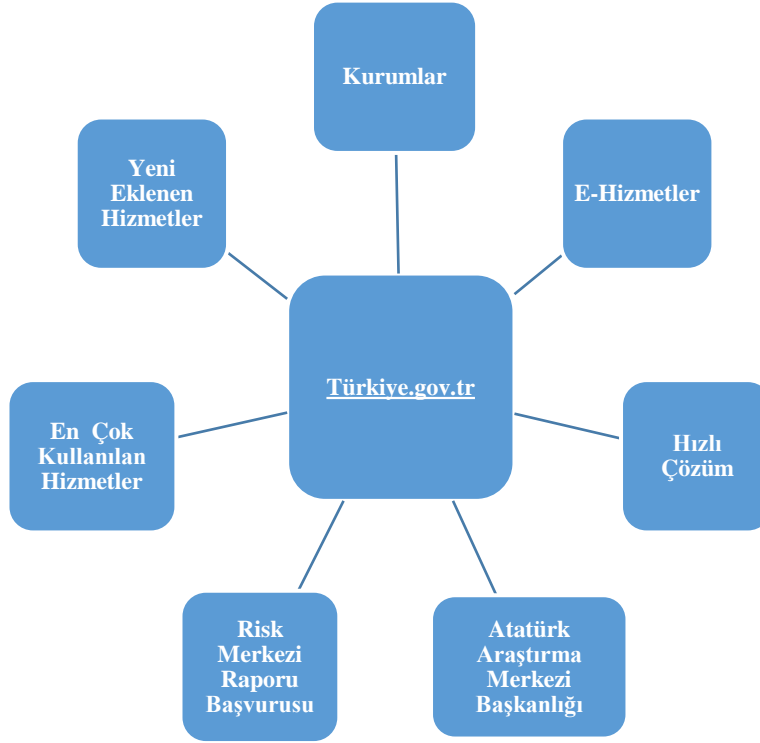
Türkiye’de elektronik devlet çalışmalarının gerçekleştirildiği sıralarda birbirinden bağımsız olarak

birden fazla projenin hayata geçirildiği bilinmektedir. Türkiye'nin elektronik devlet çalışmalarında etkin rol oynayan ve birçok yeni projenin planlanmasında etkin olan bu kurumsal projeler, genel olarak bakıldığında merkez teşkilatı içinde bulunan farklı birimlerin birbirlerinden bağımsız bir şekilde gerçekleştirdikleri çabalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu projelerin birbirlerinden bağımsız ve kopuk bir şekilde uygulanması ve birbirleriyle koordineli ve bağlantı içinde bulunmaması, Türkiye'de varlığını gösteren elektronik devlet uygulamasının etkin bir aşamaya gelmesinde önemli bir problem olduğu bilinmektedir (Uçkan, 2003: 289-290).

Bu bağlamda Türkiye'de faaliyet gösteren tüm kurum ve kuruluşların elektronik devlet çabalarının birbirleri ile uyum içerisinde çalışabilmeleri maksadı ile 24 Mart 2006 tarihinde elektronik devlet kapısının kurulmasına karar verilmiştir. Dolayısıyla 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi tek bir platformda ve bireylerin devletin sunacağı hizmetlere elektronik mecradan ve güvenli, etkin bir biçimde yürütülmesi Ulaştırma Bakanlığı'ndan Türksat A.Ş.'ye devredilmiştir (Şahin, 2014: 118). Son olarak e-devlet kapısı 18 Aralık 2008 tarihinde faaliyete girmiştir.

Güncel olarak Türkiye'de yer alan e-devlet kapısı platformundaki hizmetlerin ana başlıklar altında sınıflandırıldığı aşağıda yer alan şekilde gösterilmiştir.

**Şekil 1:** Elektronik Devlet Kapısında Yer Alan Hizmetler



Kaynak: (Araştırmacı tarafından oluşturulmuştur)

Şekil 1'e bakıldığında Türkiye'deki elektronik devlet uygulamalarının tek bir site üzerinden faaliyet gösterdiği görülmektedir. Hizmetlerin konu başlıklarına göre ayrılmasının yanı sıra, en çok kullanılan uygulamalar kategorisi site içinde hızlı işleme olanak sağlamaktadır. Sade bir görsele sahip olan bu sitenin üst kısmında arama çubuğu bulunmaktadır. Bu arama çubuğu yararlanılacak hizmete erişimi kolaylaştırmak maksadı ile oluşturulmuştur. Sitenin sağ üst köşesinde ise vatandaşların TC kimlik numaraları ve oluşturdukları şifre ile girişi sağlayabildikleri sekme bulunmaktadır. Ayrıca sitenin sağ üst köşesinde engelli girişi de bulunmaktadır. Son olarak mevcut bu siteyi kullanan (yaklaşık 43 milyon) sayısı, hizmet sayısı (4786), mobil hizmetlerin (2267) sayısı ve e-devlet hizmetine entegre olan kurum sayısı (605) sitenin en alt kısmında

belirtilmiştir.

## 2. Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Bulguları

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile amaçlanan, Isparta merkez ilinde ikamet eden vatandaşların Türkiye’de uygulanan elektronik devlet uygulamalarındaki bilgi düzeylerinin ve memnuniyet düzeylerinin ölçülmesidir. Çalışmada ayrıca vatandaşların elektronik devlet uygulamalarını ne sıklıkla ve hangi kanalları (mobil uygulamalar, internet sayfası vs.) kullandıkları tespit edilmesi amaçlanmıştır.

### 2.2. Araştırmanın Yöntem, Evren ve Örneklemi

Çalışma, nicel araştırma yöntemi çerçevesinde kurgulanmış ve bu kapsamda bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya başlamadan önce Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Başkanlığı’ndan 87432956/050.99/70494 sayılı ve 14.05.2019 tarihli “Etik Kurul Onayı” alınmıştır. E-devlet kullanan vatandaşların bilgi düzeyleri ve memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi değerlendiren bu çalışmanın evrenini, 18 yaşından büyük, Isparta merkez ilinde ikamet eden ve e-devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar oluşturmaktadır. Türk İstatistik Kurumu verilerine göre 2018 yılı Isparta merkez nüfusu 433.830 kişiden oluşmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2018). Bir evrenin belli olduğu durumlarda ve mevcut sayı esas alındığında güven düzeyi %95, hata toleransı %5 olan aralıklar için yaklaşık olarak 384 kişiye ulaşmak yeterli olacaktır (Anderson, 1990: 202). Araştırmada 420 kişiye kolayda örnekleme yoluyla ulaşılmış ve anketlerin tamamı değerlendirmeye alınmıştır.

### 2.3. Veri Toplama Aracı

Vatandaşların e-Devlet bilgi düzeyleri ile e-Devlet memnuniyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesini gerçekleştirmek için anket formu oluşturulmuştur. Anket formunun oluşturulmasında, daha önce geliştirilmiş ve geçerlilikleri ispatlanmış olan Tarhan’ın (2010) “Devlet-Vatandaş İlişkisinin Geliştirilmesinde Elektronik Devletin Rolü: Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme” adlı doktora tezi nezdinde, uzman ve akademisyen görüşü alınarak yeni bir anket formu oluşturulmuştur. Son olarak oluşturulan mevcut anket formuna yönelik 60 vatandaşa pilot uygulama yapılmıştır. Anlaşılmayan kısımlar için yeniden düzenleme yapılmış ve katılımcılara yöneltilecek form meydana getirilmiştir.

### 2.4. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular aşağıda yer alan tablolarda detaylı bir şekilde verilecektir.

**Tablo 1:** Araştırmaya Ait Pilot Uygulamanın Güvenilirlik Analizi

Ölçekler	Cronbach’s Alpha	N ( Madde Sayısı)
Memnuniyet Düzeyi Ölçeği	,928	21
Bilgi Düzeyi Ölçeği	0,750	14

Araştırma kapsamında oluşturulan anket formunun güvenilirlik analizini gerçekleştirebilmek için Isparta il merkezi sınırları içerisinde ikamet eden ve e-Devlet hizmetlerini kullanan 60 kişiye pilot uygulama yapılmıştır. Oluşturulan anket formunun güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür.

#### 2.4.1. Demografik Bulgular

- Araştırmaya katılan vatandaşların %50,2’si erkeklerden oluşuyorken, %49,8 ‘i ise kadınlardan oluşmaktadır.
- Araştırmaya katılan vatandaşların en çok %37,1 ile 18-29 yaş aralığındaki kişilerden

oluştugu, en az %16,4 ile 50 yaş ve üzerinde olan vatandaşlardan oluştuğu görülmektedir.

- Araştırmaya katılan vatandaşların %54,8'i evli iken %45,2'sinin evli olmadığı görülmüştür. Araştırmaya katılan vatandaşların en çok %47,6 ile lisans mezunu kişilerden oluştuğu, en az ise %3,1 ile ilköğretim mezunu kişilerden oluştuğu görülmüştür.
- Araştırmaya katılan vatandaşların en çok %43,3 ile 2021-4000 TL aylık geliri olan kişilerden oluştuğu, en az ise %24,0 ile 0-2020 TL aylık geliri olan kişilerden oluştuğu görülmüştür.
- Araştırmaya katılan vatandaşların en çok %86,2 ile çalışan vatandaşlardan oluştuğu, en az ise %13,8 ile çalışmayan vatandaşlardan oluştuğu görülmüştür.
- Araştırmaya katılan vatandaşların en çok %28,6 ile kamu çalışanı olan kişilerden oluştuğu, en az ise %2,4 akademisyenlerden oluştuğu görülmüştür. Ayrıca araştırmaya katılan çalışmayan vatandaşların en çok %13,1 ile öğrencilerden oluştuğu, en az ise %0,7 ile işsiz olan vatandaşlardan oluştuğu görülmüştür.
- Araştırmaya katılan vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanım sıklığına dair en çok %32,9 ile ayda 3-5 kere kullandıkları, en az ise %6,2 ile her gün kullandıkları görülmüştür.
- Araştırmaya katılan vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanım kanallarıyla ilgili olarak en çok %57,1 ile her ikisini de kullandıkları (mobil uygulamalar, internet sayfası), en az ise %16,2 ile mobil uygulamaları kullandıkları görülmüştür.

#### 2.4.2. Faktör Analizi Sonuçları

Memnuniyet düzeyi ölçeğinin yapı geçerliği için AFA ile test edilmiştir. Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını gösteren Kaiser-Meyer\_Olkin (KMO) ve Bartlett Sphericity (Bartlett Küresellik Testi) testlerinin sonuçları tespit edilmiştir. KMO örneklem yeterliliği ölçüsü sonuçlarına göre hesaplanan KMO değeri 0,939'dur. Bunun yanı sıra Hesaplanan Bartlett Küresellik Testi'nin 0,000 çıkması faktör analizi için anlamlılık düzeyinin uygun olduğunu göstermektedir ( $p < 0,001$ ). Bu değerler, elde edilen verilerin faktör analizine tabi tutulabileceğini, başka bir ifadeyle örneklem sayısının faktör analizi yapabilmek için yeterli olduğunu göstermektedir.

AFA yapılan ölçekte faktör türetme tekniği olarak temel bileşenler analizi ve döndürme tekniği olarak Varimax döndürme kullanılmıştır. Açıklanan Varyans değerlerine bakıldığında en büyük payın 51,375 varyans birinci faktöre ait olduğu (yeterlilik ve erişilebilirlik) görülmektedir. En küçük payın ise 6,224 varyans değeri ile üçüncü faktöre (güvenilirlik) ait olduğu tespit edilmiştir.



**Tablo 2:** Elektronik Devlet Uygulamalarındaki Memnuniyet Düzeyi Boyutları

Memnuniyet Düzeyi Ölçeğinin Boyutları	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
M6 (Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,836		
M7 (Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,829		
M1(Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,829		
M2(Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,824		
M4(Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,767		
M5(Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,766		
M8(Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,761		
M3(Yeterlilik Ve Erişilebilirlik)	,750		
M11(Kolaylık)		,791	
M9(Kolaylık)		,766	
M10(Kolaylık)		,748	
M12(Kolaylık)		,728	
M16(Kolaylık)		,607	
M13(Kolaylık)		,518	
M17(Güvenilirlik)			,798
M19(Güvenilirlik)			,797
M18(Güvenilirlik)			,745
M15(Güvenilirlik)			,672

Yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda ifadeler üç faktör altında toplanmıştır. Fakat formda yer alan “e-devlet uygulamalarının devlete saygınlık kazandırmasından memnunum”, “e-devlet uygulamalarındaki şikâyet ve bilgi edinme seçeneği ile sürekli iletişimi sağlamasından memnunum”, ve “e-devlet uygulamalarının açık ve şeffaf bilgiler sunmasından memnunum” ifadelerine ait faktör yükünün 0,32’nin altında olmasından dolayı anketten çıkartılarak analize dâhil edilmemiştir.

#### 2.4.3. Güvenilirlik Analizi

Vatandaşların e-devlet uygulamalarına dair bilgi düzeyleri ile memnuniyet düzeylerine güvenilirlik oranları hesaplanmıştır.

Memnuniyet düzeyi formuna ait hesaplanan Cronbach alfa iç tutarlılık katsayıları 1.faktör için (yeterlilik ve erişilebilirlik), 94 ve 2. faktör için (kolaylık), 85; 3. faktör için (güvenilirlik), 89 ve ölçeğin tamamı için, 94’tür. Elde edilen değerlere göre maddelerin kendi içerisinde yüksek düzeyde tutarlı olduğu; ölçeğin ve faktörlerin yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Sipahi vd. (2010: 88-89), Cronbach Alfa değerinin 0.70 ve üstü olduğu durumlar için ölçeğin güvenilir olduğu kabul etmektedir. Elektronik devlet uygulamalarına ait bilgi düzeyi sorularının güvenilirlik analizine bakıldığında ölçeğin iç tutarlılık katsayısının 0,70 olarak tespit edilmiştir. Bu veriye göre ölçek güvenilirirdir.

#### 2.4.4. Korelasyon Analizi

E-devlet hizmetlerinden yararlanan vatandaşların bilgi düzeyleri ile memnuniyet düzeylerinin alt boyutları olan yeterlilik ve erişilebilirlik, kolaylık ve güvenilirlik değişkenlerine ait korelasyon katsayılarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

**Tablo 3:** Bilgi Düzeyi İle Memnuniyet Düzeyi Değişkenlerine Ait Korelasyon Katsayıları

	1	2	3	4
1 Bilgi Düzeyi				
2 Yeterlilik ve Erişilebilirlik	,304**			
3 Kolaylık	,412**	,531**		
4 Güvenilirlik	,242**	,600**	,610**	

Not: \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

E- devlet uygulamalarına ait bilgi düzeyi ile memnuniyet düzeylerine ait boyutlar arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bilgi düzeyi ile en yüksek ilişkinin kolaylık boyutu arasında olduğu Tablo 3' te görülmektedir ( $r=.412$ ;  $p<.01$ ). Bununla birlikte bilgi düzeyi ile en düşük ilişkinin ise güvenilirlik boyutu arasında olduğu tespit edilmiştir ( $r=.242$ ;  $p<.01$ ).

#### 2.4.5. Regresyon Analizi

E-devlet hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeyine ait boyutların regresyon analizleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**Tablo 4:** Memnuniyet Düzeyi Boyutlarını Etkileyen Bilgi Düzeyine Ait Regresyon Analizi

Model	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	R <sup>2</sup>
1(Yeterlilik- Erişilebilirlik)	Bilgi Düzeyi	,297	6,501	,000	42,266	0,09
2(Kolaylık)	Bilgi Düzeyi	,420	9,228	,000	85,158	,16
3(Güvenilirlik)	Bilgi Düzeyi	,232	5,081	,000	25,820	,059

Tablo 4' te regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında modellere ait R2 değerlerinin sırasıyla 0,092- 0,16- 0,59 olduğu görülmektedir. Bilgi düzeyinin memnuniyet düzeyi boyutlarını sırasıyla %9 - %16 ve %5 oranında açıkladığını göstermektedir. Elde edilen sonuçlara bakıldığında bilgi düzeyinin ( $\beta=.297$ ;  $p=.000$ -  $\beta=.420$ ;  $p=.000$ -  $\beta=.232$ ;  $p=.000$ ) memnuniyet düzeylerine etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir. Katılımcıların e-devlet uygulamaları ile ilgili bilgi düzeyi arttıkça memnuniyet düzeyi boyutlarının da artış gösterdiği tespit edilmiştir.

#### 2.4.6. Bilgi Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e-devlet uygulamalarını kullanan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinden anlamlı sonuçların tespit edildiği varyans sonuçlarının (yaş, öğrenim durumu) yanı sıra e-devlet uygulamalarını kullanan katılımcıların kullanım sıklıklarına dair varyans sonuçları aşağıda yer alan tablolarda belirtilmiştir.

##### 2.4.6.1. Bilgi Düzeyinin Yaş Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e- devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların bilgi düzeyleri ile yaşlarının karşılaştırılmasına ait analiz yer almaktadır.

**Tablo 5:** Katılımcıların Yaşlarına Göre Bilgi Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Sonuçları

Boyut	Varyans	Kareler	Sd	Kareler	F	p
	Kaynakları	Toplamı		Ortalaması		
Bilgi Düzeyi	Gruplararası	9,811	3	3,270	3,507	,015
	Gruplarıçi	387,003	415	,933		
	Toplam	396,814	418			

Katılımcıların e- devlet uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeylerinde yaşlarına anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $F_{0,05: 3-415} = 3,507$ )

Elektronik devlet uygulamalarındaki bilgi düzeyinde 30-39 yaş aralığındaki katılımcılar ile 50 yaş ve üzeri katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. 30-39 yaş aralığındaki katılımcıların bilgi düzeylerinin 50 yaş ve üzeri katılımcılara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 2.4.6.2. Bilgi Düzeyinin Öğrenim Durumu Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e- devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların bilgi düzeyleri ile öğrenim durumlarının karşılaştırılmasına ait analiz yer almaktadır.

**Tablo 6:** Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Bilgi Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Sonuçları

Boyut	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
<b>Bilgi Düzeyi</b>	Gruplararası	17,296	5	3,459	3,764	,002
	Gruplarıçi	379,518	413	,919		
	Toplam	396,814	418			

Katılımcıların bilgi düzeyleri ile öğrenim durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $F_{0,05: 5-413} = 3,764$ ).

Elektronik devlet uygulamalarındaki bilgi düzeyinde, ortaokul düzeyindeki vatandaşlar hariç diğer düzeydeki mezun (lise, ön lisans, lisansüstü) vatandaşlar ile ilkokul mezunu olan vatandaşlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Lise, ön lisans, lisansüstü mezunu olan vatandaşlar ilkokul mezunu olan vatandaşlarına göre bilgi düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 2.4.6.3. Bilgi Düzeyinin E- Devlet Kullanım Sıklıklarına Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e- devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların bilgi düzeyleri ile kullanım sıklıklarına ait analizler yer almaktadır.

**Tablo 7:** Katılımcıların Kullanım Sıklıklarına Göre Bilgi Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Sonuçları

Boyut	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
<b>Bilgi Düzeyi</b>	Gruplararası	17,003	4	4,251	4,633	,001
	Gruplarıçi	379,811	414	,917		
	Toplam	396,814	418			

Katılımcıların bilgi düzeyleri ile e-devlet uygulamalarını kullanım sıklıkları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $F_{0,05: 4-414} = 4,633$ ).

Elektronik devlet uygulamalarındaki bilgi düzeyinde, her gün ve haftada 3-5 kere kullananlar ile yılda 3-5 kere kullanan vatandaşlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Elektronik devlet uygulamalarını her gün ve haftada 3-5 kere kullanan vatandaşların bilgi düzeyi yılda 3-5 kere kullanan vatandaşlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 2.4.7. Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Demografik Özelliklere Göre Değerlendirilmesi

E-devlet hizmetini kullanan vatandaşların memnuniyet düzeyleri boyutları ile demografik özellikleri arasında anlamlı çıkan ilişkiler aşağıda yer alan tablolarda sunulmuştur.

##### 2.4.7.1. Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Çalışma Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e- devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların memnuniyet düzeyi alt boyutları ile çalışma durumuna ait analizler yer almaktadır.

**Tablo 8:** Çalışma Durumu ile Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Karşılaştırılması

Boyut	Grup	N	Ortalama	Standart Sapma	t	sd	p
Yeterlilik ve Erişilebilirlik	Çalışan	362	,0296	,9481	,825	70.082	.412
	Çalışmayan	57	-,0960	1,086			
Kolaylık	Çalışan	362	,0486	,9486	2.064	68.057	,043
	Çalışmayan	58	-,3033	1,242			
Güvenilirlik	Çalışan	362	,0599	,9483	1.842	77.550	,069
	Çalışmayan	55	-,1639	,8223			

E-devlet uygulamasını kullanan çalışan katılımcılar ile çalışmayan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. E- devlet hizmetinden yararlanan ve çalışan katılımcıların ( $\bar{X}= ,0486$ ) kolaylık boyutuyla çalışmayan ( $\bar{X}= -,3033$ ) katılımcılara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 2.4.7.2. Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e- devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların memnuniyet düzeyi alt boyutları ile yaş gruplarına ait analizler yer almaktadır.

**Tablo 9:** Vatandaşların Yaş Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Sonuçları

Boyut	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yeterlilik ve Erişilebilirlik	Gruplararası	13.065	3	4.355	44.777	,003
	Gruplarıçi	378.312	415	,912		
	Toplam	391.377	418			

Katılımcıların yeterlilik ve erişilebilirlik boyutu ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $F_{0,05: 3-415} = 44,777$ ).

Elektronik devlet uygulamalarındaki memnuniyet düzeyi yeterlilik ve erişilebilirlik boyutuyla 18-29 yaş grubu arasında yer alan katılımcıların 40-49 ile 50 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılara göre daha memnun olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca 30-39 yaş aralığında olan vatandaşların 50 yaş ve üzerinde olan katılımcılara göre yeterlilik ve erişilebilirlik boyutu ile daha memnun oldukları görülmüştür.

#### 2.4.7.3. Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının E-Devlet Kullanım Kanallarına Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e- devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların memnuniyet düzeyi alt boyutları ile kullanım kanallarına ait analizler yer almaktadır.

**Tablo 10:** E-devlet Kullanım Kanallarına Göre (İnternet, Mobil, Her İkisi de) Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Sonuçları

Boyutlar	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
Yeterlilik ve Erişilebilirlik	Gruplararası	14.554	2	7.277	8.034,000	
	Gruplarıçi	376.823	416	.906		
	Toplam	391.377	418			
Güvenilirlik	Gruplararası	8.645	2	4.322	5.042.007	
	Gruplarıçi	354.939	416	857		
	Toplam	363.583	418			

Katılımcıların yeterlilik- erişilebilirlik ve güvenilirlik boyutu ile kullanım kanalları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $F_{0,05: 2-416} = 8.034$ ;  $F_{0,05: 2-416} = 5.042$ ).

E-devlet uygulamalarında her ikisini de kullanan katılımcılar ile (internet sayfası ve mobil uygulamalar) yalnızca internet sayfasını kullananlar arasında, memnuniyet düzeyindeki yeterlilik- erişilebilirlik ve güvenilirlik boyutu bakımından anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. E-devlet hizmetine her iki kanaldan erişim yapan katılımcılar sadece internet sayfası üzerinden erişim sağlayan katılımcılara göre yeterlilik- erişilebilirlik boyutuyla daha memnun oldukları görülmüştür.

#### 2.4.7.4. Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Kullanım Sıklıklarına Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde e-devlet hizmetlerinden yararlanan katılımcıların memnuniyet düzeyi alt boyutları ile kullanım sıklıklarına ait analizler yer almaktadır.

**Tablo 11:** Katılımcıların Kullanım Sıklıklarına Göre Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analiz Sonuçları

Boyutlar	Varyans Kaynakları	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yeterlilik ve Erişilebilirlik	Gruplararası	18.126	4	4.531	5.026	.001
	Gruplarıçi	373.251	414	.902		
	Toplam	391.377	4418			
Kolaylık	Gruplararası	5.378	4	1.344	1.349	.251
	Gruplarıçi	413.622	415	997		
	Toplam	419.000	4419			
Güvenilirlik	Gruplararası	7.229	4	1.807	2.089	.081
	Gruplarıçi	356.354	412	.865		
	Toplam	363.583				

Katılımcıların yeterlilik ve erişilebilirlik boyutu ile kullanım sıklıkları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ( $F_{0,05: 4-414} = 5.026$ ).

Elektronik devlet uygulamalarındaki memnuniyet düzeyi yeterlilik ve erişilebilirlik boyutuyla katılımcıların kullanım sıklıkları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Bu hizmetten her gün yararlanan ve ayda 3-5 kere kullanan vatandaşların yılda 3-5 kere kullanan vatandaşlara göre yeterlilik ve erişilebilirlik boyutuyla daha memnun oldukları tespit edilmiştir.

## 2.5. Anket Sorularında Yer Alan Açık Uçlu Sorulara Verilen Cevapların Değerlendirilmesi

Bu bölümde, katılımcıların e-devlet hizmetleriyle ilgili açık uçlu sorulara vermiş oldukları cevaplar değerlendirilmiştir. Mevcut sorulara verilen cevaplara dair değerlendirme aşağıda yer alan tabloda detaylı bir şekilde verilmiştir.

**Tablo 12:** Anket Formunda Yer Alan Açık Uçlu Sorular ve Değerlendirilmesi

Sorular	Verilen Cevaplar	Kişi Sayısı	Sorun/ Boyut/ Çözüm Önerileri Bölümü
1-) E-devlet Hizmetini kullandığınızda karşılaştığınız sorun/sorunlar var mı? Var ise belirtiniz.	E-devlet web sitesi üzerinde yer alan bazı hizmetlerin mobil uygulamalarda olmaması, bunun için mobil uygulamaların kuvvetlendirilmesi gerekmektedir.	25	İçerik
	Site daha sade ve anlaşılır olmalı, site içi arama motoru kuvvetlendirilmelidir.	20	İçerik-Anlaşılabilirlik
	E-devlet hizmetine dair güvenlik önlemlerinin artırılması gerekir.	20	Güvenlik
	E-devlete ait sitenin daha anlaşılır olması gerekir.	20	İçerik
	E-devlet şifresi alabilmek için PTT'ye gitme zorunluluğunun ortadan kaldırılması gerekir.	20	Ergonomi
	Sitenin yavaş olması, hizmet sunumunda bekleme süresinin bazen uzun sürmesi.	17	Hız
	Resmi evrak işlerinin tamamen e-devlet bünyesinde toplanması.	15	İçerik
2-) E- devlet hizmeti için geliştirilmesini istediğiniz boyutlar var mı? Var ise nelerdir belirtiniz.	Sitenin ara yüzleri yeteri kadar açık olmaması ve site arama motorunun karmaşık olması, Arama motorunun kısıtlı sözcüklerden oluşması, e-devlet sitesinin karmaşık olması.	14	İçerik
	Kimlik bilgilerinin başkalarının eline geçmeyeceğinden emin olunmalıdır.	10	Güvenlik
	Bürokratik işlemler azaltılmalı ve işlem alanları genişletilmelidir.	10	Erişim
	Hizmet sunumunda sistemin ara sıra kilitlenmesi	7	Erişim
	E-devlet hizmetlerine dair tanıtımların yetersiz olması	5	Tanıtım
	E-devlet şifresi alabilmek için PTT'ye gidilmesi	5	Ergonomi
	E-devlet hizmetlerine dair tanıtımlar artmalı	5	Tanıtım
3-) E- devlet	Öğrenci transkriptleri e-devlet üzerinden alınmalı	5	Ergonomi
	E-devleti tüm vatandaşların	5	Seminer/Eğitim

hizmetlerinde karşılaştığınız sorunlara ilişkin çözüm önerileriniz var mı? Var ise nelerdir belirtiniz.	kullanabilmesi için yaygın eğitimler verilmesi gerekir.		Programları
	E- devlet sitesi içerisinde yer alan hizmetler, kategorilere göre ayrılarak görsellerle desteklenmesi gerekir.	5	İçerik
	Site içerisinde bilgiye erişimde sorun vardır. Bu sorunun çözülmesi gerekmektedir.	3	Erişim
	Mobil uygulamalar ile web site arasında farklılık olması, belge oluşturulamamaktadır. Bu sorunun çözülmesi gerekmektedir	3	İçerik
	Daha fazla dil seçeneği olmalıdır.	3	Dil
	Online çağrı merkezi ile canlı destek sisteminin olması gerekir.	2	Erişim
	Bazı hizmetlere dair evrak alınması sınırlı sayıdadır. Bu rakamın sınırsız olması gerekir.	2	Yeterlilik
	E-devlete ait site içi karmaşıklığı gidermek için site haritasının olması gerekir.	2	İçerik

Tablo 12’de yer alan 1. soruya ait cevaplara bakıldığında katılımcıların e-devlet hizmetlerinde özellikle içerik, ergonomi ve güvenlik boyutlarının yetersiz olduğuna dair ifadelerin bulunduğu görülmüştür. Tabloda yer alan 2. soruya verilen cevaplarda ise e-devlet hizmetlerinde en çok içerik, güvenlik ve erişim boyutlarının geliştirilmesine dair ifadelerin yer aldığı tespit edilmiştir. Son olarak Tablo 12’de yer alan 3. soruya verilen cevaplara bakıldığında, en çok içerik ve erişim boyutuyla e-devlet hizmetlerinde yaşanan problemlerin çözülmesi gerektiğine dair öneriler bulunmaktadır.

### 3. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

İletişim teknolojilerindeki hızlı değişim ve gelişmeler gündelik hayatın her alanını etkilemiştir. Devletler de bu değişim ve gelişime kayıtsız kalmayarak klasik kamu yönetimi anlayışından, e-devlet anlayışına adım atmışlardır. E-devlet uygulamalarına yönelik olan bu adım, çağımızın önemli reformlarından biri olarak düşünülmektedir. Devletin teknolojik gelişmelere uygun bir şekilde kamu hizmeti sunumu için daha etkin çalışmalar yapması gerektiği söylenebilmektedir.

Elde edilen bulgular incelendiğinde, katılımcıların e-devlet hizmetlerinden en çok ayda 3-5 (%32,9) kere yararlandıkları görülmüştür. Bu bağlamda, günümüzde artık e- devlet hizmetlerinin, vatandaşların hayatlarının bir parçasında yer aldığı düşünülebilir.

Yapılan bir araştırmada, e-devlet hizmetlerinin kullanım sıklığının haftada birkaç kez olduğu tespit edilmiştir (Çolak Özmen, 2014: 26). Bu çalışmada da uygulamanın düzenli bir şekilde kullanıldığı yorumu yapılabilir. Fakat bu çalışmadaki kullanım sıklığının haftada 3-5 kere olması, çalışmanın evren ve örnekleminin bakanlıkta çalışan kişilere yönelik olmasıyla alakalı olduğu düşünülebilir.

Katılımcıların e-devlet hizmetlerinde, hem mobil uygulamayı hem de internet sitesini kullandıkları (%57,1) tespit edilmiştir. Bu tespitle birlikte e-devlet hizmeti kullanımındaki teknoloji kanallarının, katılımcılar tarafından etkin kullanıldığı anlaşılmaktadır.

E-devlet uygulamalarına yönelik memnuniyet ölçeği faktör öz değerleri ve açıklanan varyansların dağılımına bakıldığında üç farklı boyutun olduğu görülmüştür. Bu faktör analizi sonucunda planlandığı gibi “yeterlilik-erişilebilirlik, kolaylık ve güvenilirlik” boyutlarının yer aldığı tespit

edilmiştir. Buradan en yüksek varyans oranı ile yeterlilik ve erişilebilirlik boyutunun, diğer boyutlara göre daha düşük oranın ise güvenilirlik boyutunda olduğu görülmüştür.

Katılımcıların e-devlet uygulamalarıyla ilgili bilgi düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. 30-39 yaş aralığında olan vatandaşların 50 yaş ve üzeri olan vatandaşlara göre bilgi düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

30-39 yaş aralığında olan vatandaşların 50 yaş ve üzerinde olan vatandaşlara göre bilgi düzeylerinin yüksek olması, 30-39 yaş aralığındaki vatandaşların orta yaş grubunda yer alması ve ağırlıklı olarak çalışan kesim yaş aralığında olmasıyla ilişkilendirilebilir. 50 yaş ve üzerinde olan vatandaşların bilgi düzeylerinin 30-39 yaş aralığındaki vatandaşlara göre daha düşük olmasının sebebi ise e-devlet uygulamalarındaki değişim ve gelişimleri öğrenme düzeylerinin daha yavaş olmasıyla alakalı olabilir. Ayrıca bu yaş aralığındaki vatandaşların teknolojik hayattan daha uzak olabilecekleri düşünülebilir.

Mevcut araştırmada vatandaşların cinsiyetleri ile e-devlet hizmetine dair bilgi düzeyleri arasında herhangi bir anlam ilişkisinin olmadığı görülmüştür. Yılmaz (2013: 86)'ın yapmış olduğu bir çalışmada ortaya çıkan bulgu desteklenmiş ve benzer şekilde cinsiyet ile memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür.

Katılımcıların e-devlet ile ilgili bilgi düzeyleri ile öğrenim durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Lise, ön lisans, lisans ve lisansüstünde olan vatandaşların bilgi düzeylerinin ilköğretim düzeyinde olan vatandaşlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Buradan çıkarılabilecek yorum ise ilköğretim düzeyinde olan vatandaşların e-devlet hizmetlerini benimseme ve öğrenme süreçleri diğer öğrenim düzeylerindeki göre daha düşük olabilir. Ayrıca ilköğretim düzeyindeki katılımcıların teknolojik gelişimlere ayak uydurması da diğer öğrenim düzeylerindeki göre daha yavaş olabilir. Son olarak ortaokul ile ilköğretim seviyesindeki vatandaşlar arasında anlamlı bir farklılığın çıkmamasını ise ikisinin de ilköğretim düzeyi içerisinde yer almalarıyla alakalı olduğu söylenebilir.

Katılımcıların bilgi düzeyleri ile e-devlet uygulamalarını kullanım sıklıkları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu hizmeti her gün kullanan vatandaşların yılda 3-5 kere kullanan vatandaşlara göre bilgi düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. E- devlet sürekli gelişen bir sistem olarak kabul edildiğinde her gün bu hizmeti kullananlar, getirilen yeniliklere ve düzenlemelere yılda 3-5 kere kullananlara göre daha çok vakıf olabilecekleri düşünülebilir. Başka bir deyişle sistemi ziyaret sıklığı arttıkça sistem hakkında edinilen bilgi düzeyi de artabilir. Bununla birlikte e-devleti her gün kullanan vatandaşlar ihtiyaçlarını pratik bir şekilde giderdikleri ve sorunlarına çözüm bulabildikleri için yılda 3-5 kere kullanan vatandaşlara göre bilgi düzeylerinin arttığı söylenebilir.

E-devlet bilgi düzeyi ile memnuniyet düzeylerine ait 3 boyutta da (yeterlilik ve erişilebilirlik, kolaylık ve güvenilirlik) anlamlı bir ilişkinin olduğu da görülmüştür. Vatandaşların e-devlet hizmetine dair bilgi düzeyleri arttıkça memnuniyet düzeyinde de artış olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Çarıkçı'nın yapmış olduğu bir çalışmada (2010: 115) e-devlet uygulamaları hakkında bilgi sahibi olma düzeyi arttıkça, bireylerin daha olumlu tutumlar geliştirdikleri görülmüştür. E-devlet hizmetinin vatandaşlara maddi açıdan ve zamandan tasarruf ettirmesi, elektronik ortamdan sunulan kamu hizmetlerine tek bir adres üzerinden erişimi sağlaması, kamu kurumları arasında bilgi ve belge paylaşımının mümkün kılması bilgi düzeyini ve memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyebilir.

Çalışmada ortaya çıkan bir başka bulgu ise e-devlet hizmetindeki bilgi düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında ortaya çıkan güvenilirlik boyutunun, diğer iki boyuta (yeterlilik ve erişilebilirlik, kolaylık) göre daha düşük olmasıdır. Bu boyutun diğer boyutlara göre daha düşük olmasının vatandaşların sisteme tam anlamıyla adapte olamaması, işlemlerin mobil uygulamalar ya da web



site üzerinden gerçekleştirilmesi durumundan kaynaklı olabilir. Fakat bu sonuçtan 'e-devlet uygulamalarının güvenilirlik düzeyi düşüktür' yorumu çıkartılmamalıdır. Aksine vatandaşların e-devlet hizmetlerine dair bilgi düzeyleri arttıkça memnuniyet düzeyi içerisinde yer alan güvenilirlik düzeyi de artış göstermektedir.

Çalışmada 18-29 yaş aralığında olan katılımcıların 40-49 ve 50 yaş üzerinde olan katılımcılara göre memnuniyet düzeyi yeterlilik- erişilebilirlik boyutu ile daha memnun oldukları görülmüştür. Shelley vd. (2008: 43), yapmış olduğu anket çalışmada araştırmada gençlerin yaşlı kesime nazaran teknolojiyi kullanmaya daha yatkın oldukları tespit edilmiştir. 18-29 yaş aralığında olan kesimin teknolojik gelişmelere daha kolay adapte olmaları, teknolojiyi aktif, bilinçli ve sık kullanmalarıyla e-devlet hizmetlerinden daha memnun olabilecekleri söylenebilir.

E-devlet hizmetlerini her gün kullananlar ve ayda 3-5 kere kullananlar yılda 3-5 kere kullanan katılımcılara göre yeterlilik ve erişilebilirlik boyutu ile daha memnun oldukları tespit edilmiştir. Siteyi her gün ve ayda 3-5 defa kullanan katılımcıların yılda 3- 5 defa kullananlara göre daha memnun olmaları, e-devlet hizmetlerinin olanaklarından daha fazla yararlanmalarıyla bağlantılı olabilir.

Türkiye e-devlet uygulamalarındaki gelişmişlik endeksinde 53. sırada yer almaktadır (UN, 2018). Bu gelişmişlik endeksinde ülke olarak daha üst sıralarda yer alabilmek için elektronik hizmetlerin yaygınlaşması ve çeşitlenmesi gerekli olabilir. Ayrıca ağ ve yazılım gibi sistemsel hataların en aza indirilmesi durumu da mevcut endekste üst sıralarda olmamıza katkı sağlayabilir. Sevinç ve Şahin'in (2013: 209) yaptığı araştırmada da e-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar sıralamasında teknoloji yetersizliği ikinci sırada yer aldığı görülmüştür.

Türkiye e-devlet ile sunulan hizmetlerin çeşitlendirilip geliştirilmesine dair sürekli bir çalışma içerisindeydir. Temur (2013: 55) 2003-2010 yılları arasındaki dönemi incelediği çalışmasında Türkiye'nin özellikle e-devlet hizmeti vasıtasıyla sunduğu hizmetlerin sayısını ve kalitesini arttırması gerektiğini vurgulamıştır. Çalışmanın anket formunda yer alan açık uçlu sorulara verilen cevaplarda da katılımcıların hizmetleri çeşitlenmesine yönelik ifadelerin yer aldığı görülmüştür.

Ayrıca çalışmada öne çıkan 7 ülkenin (Amerika, Fransa, İngiltere, İsveç, Japonya, Almanya, Kanada) e-devlet hizmetleri incelenmiştir. Bu bulgular ışığında aşağıda yer alan öneriler geliştirilmiştir:

E- devlet hizmetlerine dair tanıtımların arttırılması e-devlet hizmetli kullanımını yaygınlaştırabilir.

Kullanıcılar için e-devlet hizmetlerine dair eğitim programlarının düzenlenmesi bireylerin bilgi düzeylerine katkı sağlayacak ve e-devlet hizmetleri kullanımını daha etkin hale getirecektir.

Sistem üzerinden alınan bilgi ve belgelerin tüm kurumlar için geçerliliğinin mümkün hale getirilmesi kamu kurumlarında iş yükünün azalmasına ve zaman tasarrufuna olanak sağlayabilir.

E-devlet kullanımı hem kamu kurumlarına hem de vatandaşlara zaman tasarrufunun yanında maddi tasarruf da sağlayacaktır. E-devlet hizmetlerinin sağladığı bu tasarrufun artması için e-devlet imkânlarının çeşitlendirilmesi önerilmektedir.

Araştırmanın literatür kısmında incelenen 7 ülkenin e-devlet sitesi kontrol edildiğinde, sitelerin görsel olarak renkli ve çekici olmasının yanı sıra, hizmetlerin belirli kategoriler altında sınıflandırıldığı görülmüştür. Benzer şekilde Türkiye'de kullanılan e-devlet sitesinin de görsel olarak güçlendirilip, hizmetlerin anlaşılır alt başlıklar altında toplanması sağlanabilir.

İnternet sitesinde erişimin mümkün olduğu bazı hizmetlerin mobil uygulamalara henüz tanımlanmadığı Tablo 12'de ifade edilmiştir. Bu bağlamda internet sitesi ile mobil uygulamalar uyumlu hale getirebilir.

E-devlet site içi arama motorunun karmaşık olduğu Tablo 12'de söylenilmiştir. Sitenin arama

butonun daha anlaşılır olması sağlanabilir.

Bazı hizmet sunumlarında sistemin kitlenmesinden ve bekleme süresinin uzamasından dolayı e-devlete ait veri tabanının güçlendirilmesi ve mevcut sunucu sayısının artırılması gerekli olabilir. E-devlet hizmetlerinden yararlanmayan vatandaşların bu hizmetlerden neden faydalanmadığına dair çalışmalar yapılabilir.

Yapılan bu çalışmanın belli kısıtlarının olması, vatandaşların e-devlet memnuniyetini belli boyutlarla ölçmüştür. Ancak memnuniyetin bir tutum olması bu boyutların çeşitlenmesine olanak sağlayabilir. Yeni yapılacak çalışmalara e-devletin sağladığı “tasarruf ve yönetim boyutları” eklenebilir.

### **Kaynakça**

- Anderson, G.(1990). *Fundamentals of educational research*. London: The Farmer Press.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Çolak Özmen, G. (2014). *E-devlet hizmetlerinde kullanılabilirlik analizi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekler. *Sayıştay Dergisi*, 61(6), 83-118.
- Demirhan, Y.,& Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de E-devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerine etkisinin örnek projeler bağlamında değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (22), 235-256.
- Efendioğlu, A.,& Sezgin, E. (2007). E-Devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219-236.
- European Comission .(2016). *E-government in Germany*. [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%202018\\_00%20-%20v2\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%202018_00%20-%20v2_00.pdf) adresinden erişildi.
- Gül, H. (2002). Kamu kuruluşlarında elektronik hizmetlerin yaygınlaştırılması (E-devlet). *Maliye Dergisi*, 140, 1-33.
- Güngör, S. (2007). Kamu hizmetlerinin sunumunda yeni bir olgu: E-devlet. *Türk İdare Dergisi*, 457, 125-140.
- Karasoy, H. A. (2009). E-devlet uygulamalarının hizmet kalitesine etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(1-2), 279-294.
- Kubo, S., & Shimada, T. (2007). Local E-governement in Japan: IT utilization status and directions in global E-government: Theory, applications and benchmarking. *IGI Global*, 300-319.
- Naralan, A. (2009). Türkiye’de E-hazırlık ve E-devletleşme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 1-17.
- Özçelik, T.Ö. (2010). E-devlet. *Sakarya Üniversitesi. Uzak Eğitim Ders Notları*, Hafta 7-8.
- Parlak, B., & Sobacı, Z. (2005). *Kuram ve uygulamalarda kamu yönetimi ulusal ve global perspektifler*. İstanbul: Alfa Akademi.
- Sansarcı, İ. (2013). *Elektronik devlet ve E- demokrasi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Sayar, Ö. (2007). *Türkiye’de ve dünyada elektronik devlet uygulamaları bağlamında risk faktörleri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü, İstanbul.

- Sevinç, İ., & Şahin, A. (2013). E-devletin gelişim aşamalarına yönelik Karaman ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 198-212.
- Shelley, M. C., Thrane, L. E., & Shulman, S. W. (2008). Generational differences in information technology use and political involvement. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 2(1), 36-53.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S., & Çinko, M. (2010). *Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Şahin, A., (2014). *Türk kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve E- devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- T.C. Başbakanlık (2002). *Bilgi toplumuna doğru: Türkiye bilişim şurası taslak raporu*. Türkiye Bilişim Şurası, Ankara: Başbakanlık.
- Tarhan, A. (2010). *Devlet vatandaş ilişkisinin geliştirilmesinde elektronik devletin rolü: Halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme*. Yayımlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Temur, N. (2013). Kamuda E-dönüşüm araştırmaları ve Türkiye için sonuçlar. *Turkish Journal of Police Studies/Polis Bilimleri Dergisi*, 15(1), 31-62.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2018). *Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi*. [http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1059](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1059) adresinden erişildi.
- Uçkan, Ö.(2003). *E-Devlet E-demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- United Nations (2018). *E-government survey: Gearing E-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf) adresinden erişildi.
- Yılmaz, B. (2013). *E- dönüşüm sistemlerinin bilgi güvenliği açısından incelenmesi: E- devlet kullanıcıları üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.