



ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN E-DEVLET ALGISI: MEMNUNİYET, GÜVEN VE KULLANIM DEVAMLILIĞI NİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

E-GOVERNMENT PERCEPTION OF UNIVERSITY STUDENTS: A RESEARCH ON SATISFACTION, TRUST AND USAGE CONTINUITY INTENT

Bahattin YALÇINKAYA

Dr. Öğr. Üyesi, Marmara Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, yalcinkaya@marmara.edu.tr

Makale Bilgisi

Gönderildiği tarih: 20 Şubat 2019
Kabul edildiği tarih: 21 Mayıs 2019
Yayınlanma tarihi: 25 Haziran 2019

Article Info

Date submitted: 20 February 2019
Date accepted: 21 May 2019
Date published: 25 June 2019

Anahtar sözcükler

E-Devlet; E-Devlet- Memnuniyet; E-Devlet- Güven; E-Devlet- Kullanım Devamlılığı

Keywords

E-Government; E-Government Satisfaction; Trust in E-Government; E-Government Intention to Use Continuity

DOI: 10.33171/dtcfjournal.2019.59.1.20

Öz

En basit tanımlama ile resmi kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetlerin tek bir yapıda toplanarak vatandaşlara internet üzerinden sunulması olan e-devlet kavramı, süreçleri interaktif bir ortamda toplayıp; bilgiye/belgeye/süreçlere etkili, verimli, doğru ve hızlı bir şekilde eriştirerek bireylerin e-vatandaşa dönüşmesini sağlamıştır. Bunun bir sonucu olarak bireyler de e-devlet içerisinde veri/bilgi/belge oluşturma sürecine katılarak e-katılımcılığı (e-demokrasiyi) işler hale getirmiştir. En önemli amacı verimli bir kamu üst/altyapısının inşasını sağlamak olan e-devlet, tüm süreçlerin merkezine bireyleri alarak çağdaş bir yönetim felsefesine geçişi sağlamıştır. Bu sayede “klâsik” “sıkıcı” bürokrasi işlemleri, yerini daha hızlı sonuç alınabilen yeni bir işlem türüne (e-bürokrasi) bırakmıştır. E-devletin işlerliğini (algısını), bireyler açısından test etmek üzere literatürde çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmada Türkiye’de eğitim gören üniversite öğrencilerinin e-devleti nasıl algıladıkları araştırılmıştır. 1016 öğrenciye uygulanan anket sonucunda; öğrencilerin e-devleti kullanma eğiliminin yüksek olduğu; hizmetlerden duyulan memnuniyetin e-devletin kullanım devamlılığına etki ettiği ve e-devlet platformuna güvendiklerini ortaya koymuştur. Ayrıca yapılan çeşitli analizler sonucunda (güvenirlilik, geçerlik, doğrulayıcı faktör analizi vb.) uygulanan ölçeğin geçerli ve yüksek güvenirlilik ve geçerliğe sahip olduğu görülmüş ve oluşturulan 3 hipotez de (H1: “E-devletten duyulan memnuniyetle e-devlete olan güven arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır”, H2: “E-devlete duyulan güven ile e-devleti kullanım devamlılığı niyeti arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır” ve H3: “E-devletten duyulan memnuniyet ile e-devleti kullanım devamlılığı niyeti arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır”) yüksek korelasyon ile kabul edilmiştir.

Abstract

When considered at its simplest, the concept of e-government, is the collection of services provided by government institutions and organizations in a single (unique) structure, through collecting e-processes in an interactive media. E-government has transformed individuals into e-citizens allowing them to retrieve information/documents/processes in an effective, efficient and accurate manner.. As a result of this concept, individuals now contribute to the process of generating data/information/documents in an e-government platform. This has enabled e-Participation (e-democracy) to be operational, and the most important aim of e-Government is to provide a public infrastructure, by taking individuals (citizens) to the center of all processes, thus providing a transition to a contemporary management philosophy. Due to e-Government, time consuming and tedious bureaucracy processes have been replaced with a new type of e- bureaucracy) that can be more quickly achieved. Several studies have been conducted in this field to determine the perception of individuals towards e-government.. This study researches how university students, studying in Turkey, perceive e-government. The survey that was carried out on 1016 students, found that students are very likely to use e-Government services and, their satisfaction with the services provided impacts on the continuity of e-government use by students and their trust in the e-government platform. In addition, as a result of varied analysis,(reliability, validity, confirmatory factor analysis, etc.), the scale was found to be valid and possess high reliability and validity. The 3 hypotheses for this study are as follows: (H1: There is a positive correlation between e-government satisfaction and e-government trust, H2: There is a positive correlation between trust in e-government and intention to use e-government. H3: There is a positive correlation between e-government satisfaction and intention to use e-government). These hypotheses have been proven at a high correlation.

1. Giriş

Devleti oluşturan kurum ve kuruluşlar ile bireylerin karşılıklı ilişkisi (resmi işlemler temelinde) çok eski yıllardan beri yüz yüze ve çoğunlukla tek yönlü bir iletişim evreninde süregelmekteydi. Günümüzde ise bu hissedilir bir biçimde değişmiştir. Özellikle Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) zaman içerisinde (son 30-40 yılda) belirli birtakım iş süreçlerini yıkarak ya da yeniden düzenleyerek, süreçleri elektronik ortama taşınması, bilgisayarların her eve girmeye başlaması ve aynı doğrultuda internet altyapısının günden güne genişlemesi yeni bir kavramın doğmasını sağlamıştır: e-Devlet. Hizmetlerin (özellikle resmi olanların) interaktif bir ortamda çift yönlü olarak sağlandığı bir üstyapı olarak tasarlanan bu soyut kavram; basitçe, kamu kurum ve kuruluşlarının bireylerle buluştuğu ve karşılıklı işlemlerin yapıldığı bir kar amacı gütmeyen “Pazar”. Bu noktadan hareketle e-devletin üç önemli boyutunun; hizmetlerin elektronik ortamda sunumu, telekomünikasyon bağlantısı ve insan kapasitesinin (bilgisayar veya teknolojik okuryazarlığın) olduğu söylenebilir.

e-Devletin en önemli iki özelliği olarak; merkezinde vatandaşın yer alması ve bürokratik devlet yapısının bu sayede yerini hizmet kalitesi için kriterler koyan, şeffaf bir şekilde yönetilen bir yapıya bırakmasıdır. e-Devlet kavramı doğrudan veya dolaylı olarak e-demokrasi, e-vatandaş gibi kavramları da ortaya çıkarmıştır. Devletin yönetim süreçlerine elektronik ortamda katılım e-demokrasiyi işaret ederken e-vatandaş da doğal olarak bu süreçleri online ortamda başlatan bireyler olmaktadır.

Literatürde e-devlet ve bireylerin e-devlet algısına yönelik ölçümleri son yıllarda çok sık tartışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Kullanıcıların algısı, bir bakıma e-devlet platformunu güncellemeye itmesinden ötürü önemli bir nokta olarak ifade edilmektedir. Yapılan çalışmalarda çoğunlukla “teknoloji kabul modelleri” temelinde algılar ölçülmüş ve analizler yapılmıştır.

2. E-Devlet Kavramı

E-devlet kavramı en yalın tanımı ile kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetlerin tek bir yapı altında toplanarak vatandaşlara internet üzerinden sunulmasıdır. Literatürde birçok tanımı olan bu kavram ilk olarak 90'lı yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde kullanılmıştır (Scholl, *E-Government: Information, Technology...* 11). e-Devlet, vatandaşların devleti veya devleti temsil eden kurum ve kuruluşları bir arada bulduğu elektronik bir platformdur. Bu platform vatandaş odaklı iş ve işlemlerin tek bir merkezden yürütüldüğü, sürekliliği olan, güvenilir, tümleşik hizmet sunabilen, bilgi erişimi kolaylığı sağlayan, şeffaf ve hesap verebilir yapı olarak tanımlanabilir

(Maraş, 2015). Dar bir açıdan bakıldığında ise devletin sunmuş olduğu hizmetlere internet üzerinden erişilebilir olmasıdır (Akçakaya 11). Bir başka tanımda ise kamu politikalarını ve faaliyetlerini desteklemek ve iyileştirmek, vatandaşların katılımını artırarak kapsamlı ve zamanında devlet hizmetleri sunmak için bilgi ve teknolojinin kullanımını ele alan bir çalışma veya çalışma alanıdır (Scholl, "Discipline or Interdisciplinary Study Domain..." 21).

Bir başka tanım, e-devletin giderek artan teknolojik gelişmeler karşısında devletlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı kayıtsız kalamaması yaklaşımında değerlendirmektedir. Bilişim teknolojilerinin, örneğin geniş bant internet ağları ve akıllı cihazlar, devletler tarafından benimsenmesi iş yapış biçimlerinde bazı değişimler yaşanmasını kaçınılmaz hale getirmiştir (Nathan ve Wamukoya 276). Bunun sonucu olarak vatandaşlara yansıyan değişiklikler devletlerin hizmet sunma ve vatandaşla olan etkileşimi için oldukça önemli bir fırsat sunmaktadır. Bu fırsat bilgiye erişimin hızlanması, şeffaf ve hesap verebilir bir yapının kurulması, hizmet sunumundan kaynaklanan maliyetlerin azalması, verimli ve etkin bir yönetim anlayışının ortaya çıkması, sanayi ve bilimsel süreçleri etkileyecek kadar hızlı süratlere erişmek olarak tanımlanabilir (World Bank).

Teknolojik gelişmeler bağlamında devletlerin kendilerini bu konuda sorumlu hissetmesi, dört temel elektronik işlevi taşımaları ile doğrudan ilgilidir. Bunlar:

1) E-Hizmetler: Devletlerin sunduğu hizmetlerin internet üzerinden erişilebilir olması ya da devlet kurumlarının sunmuş olduğu her türlü hizmetin internet ortamından erişilebilir olması.

2) E-demokrasi: Halkın karar alma süreçlerine ve katılımını arttırmak için elektronik iletişimin ve etkileşimin kullanılması.

3) E-Ticaret: Vatandaşların vergi ve fatura ödemeleri, araç yenileme, ürün ya da hizmet alımı gibi konularda elektronik ortamda para alış veriş yapabilmeleri.

4) E-Yönetim: Devletin yönetimini geliştirmek, iş süreçlerini daha sağlıklı yürütmek, elektronik belge kullanımını yaygınlaştırmak, bilgi akışını ve entegrasyon sürecini geliştirmek için teknoloji kullanılması.

3. Türkiye E-Devlet Yapısının Dünyadaki Yeri

Dünyada E-devlet gelişiminin ölçülmesi 2001 yılında başlamıştır. İlk olarak Birleşmiş Milletler, üye ülkeler arasında e-devlet ile ilgili bazı kriterleri değerlendirmiş ve üye devletleri birbiri ile mukayese etmiştir (*United Nations*). 2003 yılından itibaren gelişmişlik endeksi ile ilgili bilimsel metotlar uygulanmaya başlamış ve 2003-2018

yılları arasında gelişmişlik endeksi ile ilgili istatistikler dönemsel olarak yayınlanmıştır. E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin yanı sıra, Birleşmiş Milletler'e üye devletler, ayrıca e-Katılımcılık Çerçevesi perspektifi ile de değerlendirilmektedir.

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, Birleşmiş Milletler üye devletlerinin e-devlet gelişim durumlarını göstermektedir. Bir ülkedeki internet sitesi geliştirme modellerinin değerlendirilmesinin yanı sıra, E-Devlet Gelişimi Endeksi, hane halkının erişimini ve katılımını teşvik etmek ve bilgi teknolojilerini nasıl kullandığını yansıtmak için altyapı ve eğitim düzeyleri gibi erişim özelliklerini de içermektedir. E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, e-devletin üç önemli boyutunun, yani çevrimiçi hizmetlerin sunulması, telekomünikasyon bağlantısı ve insan kapasitesinin birleşik bir ölçüsüdür. Bu endeksin metodolojisi geliştirilirken çevrimiçi hizmetlerin sunumu, telekomünikasyon bağlantısı ve insan kapasitesi aynı oranda değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

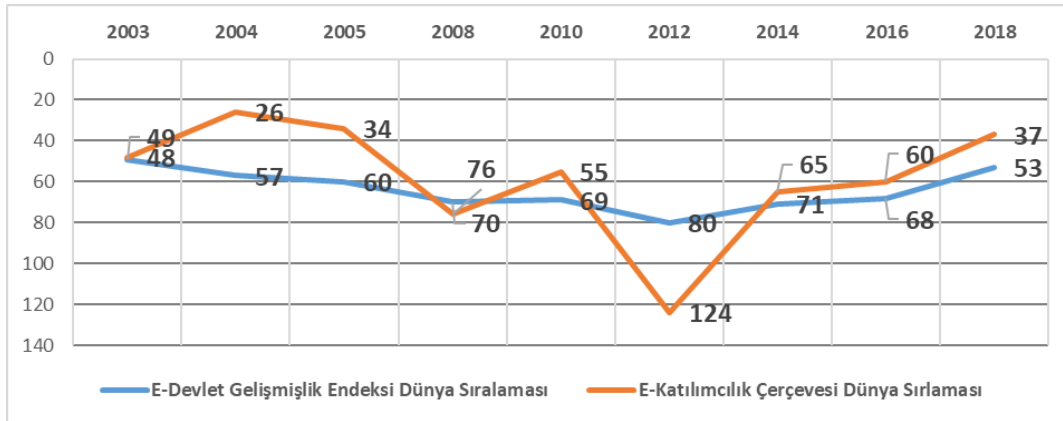
E-Katılımcılık çerçevesi aynı şekilde e-devlet Gelişmişlik Endeksi'ne benzer bir yapıdadır. E-Katılımcılık çerçevesinin oluşturan temel unsurlar (*UN E-Government*):

E-Bilgi: Vatandaşlar bilgi talep etsin ya da etmesin, kamu kuruluşlarının vatandaşlara bilgi sağlayarak bilgiye erişimi sağlaması

E-İştirak: Vatandaşların kamu politika ve hizmetlerine katılım ve müzakere konusunda katkı vermesi

E-Karar Verme: Vatandaşları karar verme süreçlerinin içerisine daha çok dâhil etme, hizmet politikaları konusunda vatandaş görüş ve önerilerine açıklık durumunu ifade eder.

Grafik 1-Türkiye'nin e-devlet sıralamasını yıllara değişimi (United Nations Department of Economic...)



Literatür incelendiğinde Türkiye’de e-devletin gelişimi ve e-devletin sunduğu hizmetlerin gelişimi açısından pek çok bilgi bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacı ve kapsamında yer almaması nedeniyle, bu konuya ayrıntılı bir şekilde girilmeyecek olmakla birlikte bazı rakamlar üzerinden değerlendirme yapmak faydalı olacaktır. Türkiye’de e-devlet portalını kullanan kullanıcıların sayısı yaklaşık 42 milyon kişidir. Bu rakam Türkiye nüfusunun yaklaşık % 52’sidir. turkiye.gov.tr adresinden edinilen istatistiklere göre 2019 başı itibariyle, 511 kurum tarafından 4258 hizmet ve 1938 mobil hizmet verilmektedir (E-Devlet Kapısı). 2018 yılındaki e-devlet faaliyetleri ve vatandaş katılımı dikkate alındığında bir sonraki dönemde gerek gelişmişlik endeksi gerekse katılımçılık çerçevesinde Türkiye’nin sıralamasının yukarı yönlü olacağı tahmin edilmektedir.

4. E-Devletin Amaçları

E-devletin amaçları ele alındığında iki konunun ön plana çıktığı görülmektedir. Bunlardan birincisi, e-devlet yapılanmasının oluşturduğu teknolojik dönüşüm ve buna bağlı olarak devletin yapısal olarak hizmet sunum metodolojisini değiştirmesidir. İkincisi ise, E-devletin müşterisi durumunda olan vatandaşların devletle olan ilişkisinin daha kolay ve etkili bir biçimde yerine getirilmesidir (Çiçek ve diğerleri 4). E-devlet, genel olarak kurumsal hizmetlerin yaygın hale getirilmesi, vatandaş katılımçılığını arttırarak hizmet ve yönetim süreçlerine vatandaşın daha etkin katılımının sağlanması ve devletin işleyişi ile ilgili kaynak kullanımını daha verimli hale getirilmesini amaçlamaktadır (Akçakaya 3). Bu amaçlara ek olarak e-Devlet’in bilgi ekonomisine sağladığı katkıdan da bahsedilebilir. Bilginin sermaye, hammadde, enerji veya insan gücü mahiyetinde ele alınması ve toplum açısından ekonomik boyutu ile değerli görülmesi bilgi ekonomisi olarak adlandırılmaktadır (Gelgeç ve Hatırlı 99).

E-devlet dönüşümünün tetiklediği devlet yapılanması proaktif bir yönetim yaklaşımı tarzının benimsenmesini sağlamıştır. Proaktif yaklaşım tarzı, devletlerin kendi vatandaşları nezdinde klâsik anlamda algılanan bürokratik yapıdan bir anlamda sıyrılmasına, modern ve teknoloji odaklı hizmet sunma biçimini benimsenmesine yardımcı olmuştur. E-devlet, yerel yönetimlerle merkezi yönetim arasındaki koordinasyonu arttırmıştır. Aynı şekilde devlet-özel sektör işbirliği etkileşiminin e-devlet uygulamaları sayesinde kolaylaştığı bilinmektedir. Devletler, e-devlet çalışmaları kapsamında mevcut iş akışlarını yeniden ele almak zorunda kalmış ve dijital dönüşüm ile ilgili adımlar atma zorunluluğu hissetmiştir. E-devlet yapılanmasındaki beklentilerden biri de şeffaf bir yapının kurulması ve hesap

verebilir bir kamunun inşasına katkı sağlamasıdır. Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ile dijital vatandaş kavramı ortaya çıkmıştır. Ancak teknolojinin vatandaşlar üzerindeki etkisi dijital yeterlilikleri arttırdığı için bir anlamda dijital vatandaşın beklentileri de e-devlet gelişimine katkı sunmaktadır.

E-devletin merkezinde vatandaş bulunmaktadır. E-devletin ulaşılabilir ve kesintisiz hizmet verme yapısında olması vatandaş katılımını artırmıştır. Üstelik vatandaşların şikâyet veya sorunlarına hızlı çözüm bulabilmesi olanağı e-devlet platformunu vatandaş nezdinde ilk başvuru kaynağı yapmıştır. E-devletin vatandaş odaklılık yaklaşımı; bürokrasinin asgariye indirilmesi hedefini, kaliteli hizmet sunumunu ve memnun vatandaş yapısını amaçlamaktadır. Devlet yönetimindeki şeffaflık ve bürokratik azalma demokrasinin güçlenmesine yardımcı bir unsurdur. E-devletin toplumun her kesimine hizmet sunması, özellikle dezavantajlı bireylere özel hizmetler tanımlaması toplumsal beklentiler açısından e-devlet kavramının benimsenmesi anlamına gelir. Devlete erişebilen vatandaşın güven duygusu ciddi derecede artmaktadır (Soliman ve Affisco 17).

Bilgi ekonomisi açısından değerlendirildiğinde ise, bilgi ekonomisindeki katma değer artışının bir amacı da e-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıdır. Bu katma değer, bilgi ekonomisinin, e-devlet alt yapısının gelişimine sağladığı katkı ile doğru orantılı olarak ele alınabilir. Bilgiye erişimin daha yaygın ve kolay bir hale gelmesi, iş dünyasının ve vatandaşların bilgi ekonomisi ekseninde e-devletle olan etkileşimini artırmıştır. Bu etkileşim, kurumlar arasında rekabet edebilme kapasitesinin gelişimine ve buna bağlı olarak hizmet kalitesinin artışına yönelik bazı iyileşmeleri ortaya çıkartmıştır. Bilgi ekonomisi amacına yönelik olarak e-devlet, doğayı koruyan bir yapının oluşturulması için bir fırsat olarak da değerlendirilebilir. Kâğıda dayalı işlerin elektronik ortama taşınması ile belge üretim miktarında azalma olduğu bilinmektedir (Odabaş 126).

4.1. E-Devlet-Bürokrasi İlişkisi

Bürokrasi, e-devlet kavramının uygulanmasına başlanmadan önce kâğıt esaslı ve yüz yüze sürmüştür. İnternetin yaygınlaşması ile hizmet sunumu elektronik ortama taşınmış ve bürokrasi farklı bir boyuta geçmiştir. Bürokrasi, kamu yönetiminde çalışan üst düzey yönetici topluluğunu, devlet kurumlarında kırtasiye işlerini öne sürerek işlemleri zorlaştırmayı ve belgelere dayanan genel kuralları olan hiyerarşik yapılanmayı ifade eder ("Bürokrasi"). Özellikle vatandaş açısından ikinci anlam dikkate alındığında katı kuralları bahane eden, kaynak kullanımı konusunda

hoyrat davranan ve işlemleri sorunlu hale getiren bu yapı, kırtasiyecilik olarak da adlandırılmaktadır.

E-devlet yapılanması ile iş ve işlemler elektronik ortama aktarılmaya başlanmış ve vatandaşlar bürokrasinin karmaşasında kaybolmaktan bir nebze kurtulmuştur (Cordella 281). E-devlet uygulamasının en belirgin etkisi vatandaşın devlete kolay erişebilirliği ve karar alma süreçlerinde vatandaşların etkin katılımcı olmasıdır (Akçakaya 21). Etkin vatandaş katılımı geleneksel anlamda bürokrasi kavramını hafifletmiştir. Bürokratik devlet yapısı yerini hizmet kalitesi için kriterler koyan, şeffaf bir yapıda yönetilen ve hızlı karar alabilen bir yapıya dönüşmektedir. Vatandaşların bilgiye erişimi ve devletten hizmet alma işleyişi neticesinde güç, kendinde otoriteyi toplayan insan yapısından bilgi sistemlerine ve makinelere devredilmeye başlanmıştır (Metin 103).

4.2. E-demokrasinin gelişimi

E-demokrasi, vatandaşların talep, istek ve denetim gibi mekanizmalarda etkin rol alarak yönetime katılımı ön planda tutması ve bilgi teknolojileri kullanımı sayesinde şeffaf ve hesap verebilir yapıların kurulması olarak tanımlanabilir (Yılmaz 58; Maraş 132). E-demokrasinin üç temel amacı vardır. Bunlardan birincisi bilgi kaynaklarına erişim ve şeffaflığın artırılmasıdır. İkinci amaç vatandaş bilincinin yükseltilmesi, yeni eğitim metodolojileri ile daha bilgi okuryazarı bir toplumun tesis edilmesidir. Son temel amaç ise vatandaşların araçlar olmaksızın doğrudan yönetim sürecine katılımıdır (Maraş 131).

E-demokrasi, teknoloji ve internetin etkisi ile vatandaşın katılımının ön planda olduğu, devletin birey odaklı hizmet sunduğu ve her iki tarafın da etkileşim içerisinde olduğu bir kavramdır (Yılmaz 58-59).

E-devlet kavramının tetiklediği unsurlardan birisi e-demokrasi, bir diğeri ise e-vatandıdır. E-devleti daha etkin kullanması beklenen vatandaş, bu anlamdaki yetkinliklerini artırarak e-vatandıya dönüşecektir. E-vatandı ile e-devletin arasındaki doğrudan iletişim, vatandaşların ihtiyaçlarını daha iyi anlayan bir yönetim anlayışının oluşmasına, yasal düzenlemelerde ise vatandaşın daha aktif bir rol oynamasına yardımcı olur (Sami ve diğeri).

E-demokrasinin siyasal katılımı teşvik edici rolü, e-oylama konusunu gündeme taşımaktadır. Bu kavram beraberinde birçok tartışmayı getirmiştir. Bunlar oylamanın teknik olarak nasıl gerçekleştirileceği, alt yapı maliyetleri, bilgisayar okuryazarlığı

oranının yeterli düzeyde olmaması ve benzeri olarak ifade edilebilir (Zissis ve Lekkas 243).

4.3. E-vatandaş

E-vatandaş kavramı literatürde dijital vatandaş, e-birey, siber vatandaş, çevrimiçi vatandaş gibi bazı alternatifleri ile birlikte kullanılmıştır (Karaduman). E-vatandaş kavramının net bir tanımını yapmak oldukça zordur. Çünkü bu tanım kültürlere, ekonomik gelişmişlik düzeylerine ve eğitim düzeyine göre değişmektedir. Genel olarak e-vatandaş, ise e-devlet yapısını etkin kullanabilen, internet üzerinden okuma, yazma ve işlem yapabilme yetisine sahip olan kişi olarak tanımlanmaktadır (Casa-Todd 16).

E-vatandaşın çevrimiçi ortamda topluma katılımı üç boyutu ile irdelendiğinde; ekonomik fırsat, demokratik katılım ve etkin bir iletişime dâhil olma olarak sıralanmaktadır.

Tüm dünyada, kentlerde ya da kırsal alanda yaşayan ayrımı olmaksızın elektronik hizmetleri kullanan insanlar, e-toplumun görgü kurallarını ve diğer davranışlarını etkilerler. E-devletin gelişimi vatandaşının internet ortamını, sosyal medyayı kullanabilecek dahası sunulan bilgiler konusunda seçici olacak bazı donanımlara sahip olması ile doğrudan ilişkilidir. Gelişime ayak uyduran e-vatandaş, devletlerin daha kaliteli hizmet sunmalarına, devlet binalarına olan ihtiyacın azalmasına katkı sağlamaktadır. E-devlet ile e-vatandaş arasındaki ilişkinin fazlaşması yeni fırsatların oluşmasına, zamanın daha verimli kullanılmasına, kâğıtsız bürokrasiye, hizmet niteliği ile birlikte niceliğinin de artmasına, insan haklarının korunmasına ve vatandaşların yaşam kalitesinde iyileşmelere fırsat tanımaktadır (Sami ve diğerleri).

E-vatandaşı oluşturmak temelde dijital dünyayı insanların nasıl algıladığı ile ilgilidir. Bu anlamda dijital göçmenler, dijital yerliler ve dijital melezlerden bahsetmek gerekir. Dijital yerliler, teknolojik değişime hazır olanlar ve teknolojik ortamı son derece doğal bulanlar olarak nitelendirilmiştir. Dijital göçmeler ise teknolojiyi anlamayan ve kullanmak istemeyen hatta teknolojiye direnenler olarak tanımlanmıştır. Her iki kavramın karışımı olan dijital melezler ise teknolojiye ayak uydurma çabasında olan ama geleneksel alışkanlıklarını terk etmeyen kişiler olarak adlandırılmıştır (Tonta 7; Karaduman 6).

E-devlet ve teknoloji kullanımına hazır bir toplumun oluşması e-vatandaşla mümkündür. Bu anlamda dijital yerlilerin aynı zamanda iyi bir e-vatandaş olarak adlandırılması dijital erişim, dijital iletişim, dijital okuryazarlık, dijital güvenlik ve gizlilik, dijital etik, dijital yükümlülükler ve haklar, dijital hukuk, dijital bakım ve sağlık, dijital sağlık boyutlarında yetkin olmaları ile mümkündür (Riblle 11; İşman ve Güngören 74).

5. E-Devlet Algısı İle İlgili Yapılan Önceki Bazı Çalışmalar ve Teorik Çerçeve

Carter ve Balenger (2005) e-devlet hizmetlerinde vatandaş güveni, inovasyon ve teknoloji kabulü konusunda 105 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada Davis'in (1989) Teknoloji Kabul Modeli (TKM) ve Miller'in (1995) İnovasyon Yayılımı ölçekleri kullanılmıştır. Katılımcıların yaşları 14 ile 83 arasındadır. Araştırmada e-devlet ile ilgili kullanım niyeti hem inovasyon yayılım modeli hem de teknoloji kabul modeli ile ölçümlenmiştir. Ayrıca araştırmacılar internet ve devlete güven gibi kavramları da araştırmanın hipotezlerine dâhil etmişler ve kullanım niyetini e-devlet açısından değerlendirmişlerdir. Araştırmada yedi başlık altında 35 soru sormuşlar ve soruları başlıklar altında değerlendirmişlerdir. Yaptıkları hipotez testleri incelendiğinde "Algılanan Kullanım Kolaylığı", "Uygunluk", "Güvenilirlik" kabul görmüştür. Güvenirlik kavramını internete güven ve devlete güven olarak ayrı başlıklar halinde gruplandırmalarına rağmen değerlendirme aşamasında birleştirdiklerini belirtmişlerdir (Carter ve Balenger 17). Ancak çalışmada "Görece Avantaj" ve "İmaj" başlıkları ile ilgili hipotezler reddedilmiştir. Araştırmacılar bu durumu sürpriz olarak nitelendirmişlerdir (Carter ve Balenger 20). E-devlet yapılanmasının henüz ilk yılları olarak kabul edilebilecek bir dönemde, sonuçları açısından bu araştırma dikkate değerdir.

Bir başka çalışmada Reddick ve Roy (2013) Kanada'daki işletmelerin e-devlet algılarını ve memnuniyetini incelemiştir. Çalışma, telefonla anket sistemine göre 2010 yılında 4111 işletmenin 545'i ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma üç başlık altında toplanmıştır. Birincisi, devletle iletişim kurmak için internet kullananlarla kullanmayanlar arasında önemli bir farklılığın olup olmadığı yönündedir. İkincisi, devlet işleri ile e-devlet memnuniyeti arasında daha olumlu bir algıya sahip olmak arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Üçüncüsü temel olarak düzenleyici sürece dâhil olan işletmelerle ve e-devlet memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesidir. İstatistiksel modellerden elde edilen sonuçlar, her üç sorunun da doğrulandığını göstermiştir. Bu çalışmanın bulguları, devletlerin iş ortamlarını anlamaya çalışması gerektiğini göstermektedir. İşletmelerin devlete karşı daha olumlu tutumu ve yasal

değişikliklere daha fazla kapsayıcı bir şekilde sahip olması, e-devlet memnuniyetinin artmasına yol açacağı yorumunu beraberinde getirmiştir (Reddick ve Roy 4-6).

Ürdün'de yapılan bir başka araştırma (Alawneh, Al-Refai ve Batiha), kullanıcı memnuniyetinin e-devlet hizmetlerinin sürdürülebilirliği, e-devlet projelerinin başarısı veya başarısızlığı için önemli bir faktör olduğunu vurgulamıştır. Bu amaçla Ürdün'ün kuzeyinde bulunan dört üniversitenin 400 çalışan üzerinde e-devlet portalının memnuniyet düzeyini ölçmüşlerdir. Araştırma beş hipotez ile formüle edilmiş ve memnuniyet düzeyini belirleyici güvenlik ve gizlilik, güven, erişilebilirlik, kamu hizmetlerinin bilinci ve kamu hizmetlerinin kalite düzeyi ölçümlenmiştir. Çoklu doğrusal regresyon ve faktör analizlerine dayanarak, deneysel analizler birkaç önemli bulgu ortaya koymaktadır. Bu bulgular, vatandaşların ihtiyaçları, istekleri ve beklentileri ile uyumlu e-Devlet portallarının oluşturulmasını sağlayacak bir dizi öneride geri bildirim sağlamaktadır (Alawneh, Al-Refai ve Batiha 284).

2010 yılında yayınlanan bir başka araştırmada (Navarrete) e-devlet işlemleri hizmetlerine duyulan güven, vatandaş algısı üzerinden hem ABD hem de Meksika üzerinden karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Navarrete, özellikle e-ticarete duyulan güvenin her geçen gün arttığını ancak e-devlet hizmetlerinde güveni etkileyen faktörlerle ilgili yeterli sayıda verinin olmadığını belirtmiştir. Bu duruma kültürler arası farklılığın sebep olduğu öngörüsünde bulunmuş, ABD'den 153 ve Meksika'dan 302 olmak üzere toplam 455 katılımcı ile araştırmasını tamamlamıştır. Araştırmada, her iki ülkeden katılımcıların verdiği cevaplara bağlı olarak güven ve hizmet kullanımı arasındaki ilişkiler ve farklılıklar değerlendirilmiştir. Bu bağlamda e-devlet hizmetlerinin kullanımını, (1) devletin işleri kolaylaştırıcılığı ve yetkinliğine güven, (2) devletin işlem verilerini ele almada güven ve (3) devletin hizmet ortamına güven şeklinde üç faktör altında incelemiştir. Sonuçlar incelendiğinde e-devlet hizmetlerine duyulan güven ve faydalanma boyutuyla ABD'deki vatandaşların Meksika'dakilere göre daha yüksek bir algıya sahip olduğu görülmektedir (Navarrete 5-7).

Bir başka çalışma ise 2014 yılında yayınlanan geleneksel devlet anlayışından e-devlete geçiş algısını karşılaştıran çalışmadır (Fadhil ve diğerleri). Bu çalışma kapsamında Irak ve Türkiye e-devlet uygulamalarının karşılaştırması, her iki ülkeden katılımcıların da üniversite öğrencilerinden seçilmiş olması açısından önemlidir. Araştırmacıların amacı çok açık bir şekilde açıklanmış ve her iki ülkedeki üniversite öğrencilerinin e-devlet algısını ölçmeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada her iki ülkede e-devlet uygulamalarının bilinirliği, ülkeler ve e-devletle ilgili ifadeler

arasındaki ilişki başlıkları altında veriler toplanmıştır. Her iki ülkedeki üniversite öğrencilerinin verdikleri cevaplar bağımsız örneklem t testi ve ki-kare testlerine tabi tutulmuştur. Sonuçlar incelendiğinde Türkiye’de e-devletin bilinirliği Irak’a göre anlamlı derecede farklılık göstererek yüksek çıkmıştır. Her iki ülkede vatandaş beklentilerinin yüksek olduğu, e-devletle ilgili yapılan çalışmaların desteklendiği, e-devlete bağlantıda her iki ülke öğrencilerinin de internetin hızının önemli olmadığını vurguladıkları görülmektedir. Bununla beraber, e-devlet uygulamalarının önemli yararı her iki ülke açısından da işlemlerdeki hız ve kolaylık sağlaması olarak değerlendirilmiştir (Fadhil ve diğerleri 26-29).

5.1. Teorik Çerçeve: E-Devletten Memnuniyet, E-Devlete Güven, E-Devleti Kullanmaya Devam Niyeti

Bu çalışmanın amacı, e-devletten duyulan memnuniyet, e-devlete olan güven ve e-devleti kullanmaya devam etme niyetinin üniversite öğrencileri tarafından nasıl algılandığını analiz etmek ve bu üç faktörün birbirileri ile etkileşimini ortaya koymaktır.

Literatürde, teknoloji kabulü ile ilgili birçok teori ve modelin kullanıldığı görülmektedir. Bunlardan bazıları, Kişilerarası Davranış Teorisi, Teknoloji Kabul Modeli, Sosyal Bilişsel Teori, İnovasyon Yayılımı Teorisi ve diğer teorilerdir. Bu teori ya da modellerin bir sentezi de Birleşik Teknoloji Kullanımı ve Kabulü Teorisi olup, memnuniyeti sekiz kategoride organize eder (Taherdoost; Chan ve diğerleri). E-devlet bağlamında bu kategoriler ele alındığında; birincisi e-devletin farkındalık aşamasıdır ve birinci kategori farkındalık ölçeğini içerir. İkinci aşama hedefleme aşamasıdır ve bu aşamanın içerisinde uyum ve özyeterlilik ölçekleri dâhil edilmiştir. Üçüncü aşama ise konumlanma aşamasıdır ve bu aşamaya da esneklik, insanların birbirlerini etkilemesinden kaçınma aşaması olarak ölçek eklenmiştir. Son aşama ise uygulama aşamasıdır ve bu aşamada kolaylık, güven, yardım ölçekleri mevcuttur (Chan 524). Bu sekiz ölçek ile sosyal etki, kolaylaştırıcı unsurlar, performans ve çaba beklentisi ölçümlenebilirken en nihai amaç kullanıcı memnuniyetini ortaya koymaktır.

Bu çalışmada bahsi geçen Birleşik Teknoloji Kabul Teorisi’ndeki sekiz kategoriye içine alacak şekilde bir memnuniyet ölçümü yapılmamıştır. Ancak memnuniyet başlığı altında bulunan farkındalık, uygunluk ve kolaylık gibi alt kategorilerle örtüşmektedir. Bununla birlikte güven unsuru tek başına ele alınmış, kullanıma devam etme niyeti ve memnuniyet gibi faktörlerle birlikte değerlendirilmiştir. Kullanıcıların kullanıma devam etme niyetinin ölçülmesi ile ilgili çalışma ise 2000’li yılların başında Teknoloji Kabul Modeli ve İnovasyon Yayılımı Teorisi temeli üzerinden

Bhattacharjee tarafından sentezlemiştir (353). Kısa sürede kabul gören bu teori beklenti – doğrulama teorisi olarak anılmaktadır. Bhattacharjee’in geliştirdiği teoriye göre bilgi sistemlerinde beklentiler ve algılanan performansın memnuniyet üzerinde bir etkisi vardır. Bunu doğrulayacak başka bir ölçekle kullanıcıların kullanım devamlılığı niyetlerini ortaya çıkartmıştır.

Tablo 1’de bu teori ve modellerden oluşmuş seçilmiş çalışmalar verilmiştir. Bu çerçevede geliştirilen hipotezler ise şöyledir:

H₁: E-devletten duyulan memnuniyetle e-devlete olan güven arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır.

H₂: E-devlete duyulan güven ile e-devleti kullanım devamlılığı niyeti arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır.

H₃: E-devletten duyulan memnuniyet ile e-devleti kullanım devamlılığı niyeti arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır.

Tablo 1-E-devletten memnuniyet, güven ve kullanım devamlılığı ile ilgili literatürdeki araştırmalardan bazıları

Başlık	Yazar (lar)	Kapsam
Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model	Bhattacharjee (2001)	Kullanım Devamlılığı
The Influence of Effort and Performance Expectancy on Employees to Adopt E-government: Evidence from Oman.	Alraja ve diğerleri (2016)	Kullanım Devamlılığı
What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage	Veeramootoo ve diğerleri (2018)	Kullanım Devamlılığı
Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government	Welch ve diğerleri (2005)	Güven
Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore	Tung ve Rieck (2005)	Güven
E-voting: from apathy to adoption	Schaupp ve Carter (2005)	Güven
The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors.	Carter ve Belanger (2005)	Güven

Trust and electronic government success: An empirical study.	Teo ve diğerleri (2009)	Güven
Trust in E-Government Transactional Services: A Study of Citizens' Perceptions in Mexico and the U.S.	Navarrete (2010)	Güven
Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government/citizen trust relationship.	Morgeson ve diğerleri (2011)	Güven
Citizen satisfaction with contacting government on the Internet.	Cohen (2006).	Memnuniyet
An empirical analysis of online game service satisfaction and loyalty	Yang ve diğerleri (2009)	Memnuniyet
User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction	Verdegem and Verleye (2009)	Memnuniyet
Business perceptions and satisfaction with e-government: Findings from a Canadian survey, Government	Roy (2013)	Memnuniyet
Measuring user satisfaction from e- Government services: Lessons from Jordan,	Alawneh ve diğerleri (2013)	Memnuniyet

6. Araştırmanın Yöntemi

6.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada Türkiye’de eğitim gören üniversite öğrencilerinin e-devleti nasıl algıladıkları incelenmiştir. Özellikle üniversite öğrencilerinin seçilme sebebi dijital yerli olarak tanımlanan kavrama daha uygun olduğu varsayımından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle üniversite öğrencilerinin teknoloji kullanımına daha yatkın olduğu düşüncesiyle hareket edilmiştir.

6.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

2017-2018 yılı istatistiklerine göre Türkiye’de 129 devlet, 72 vakıf üniversitesi ve 5 vakıf meslek yüksekokulu olmak üzere 206 üniversitede toplam 7.010.598 öğrenci öğrenim görmektedir. Bu öğrencilerin 2.768.757’si ön lisans, 4.241.841’i lisans öğrencileridir. Yüksek lisans öğrenci sayısı 454.673 ve doktora öğrenci sayısı ise 95.100’dür (*Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi*). Ancak araştırmaya yüksek lisans ve doktora öğrencileri dâhil edilmemiştir.

Araştırma evreninin büyüklüğü dikkate alındığında örneklem metodu olarak basit tesadüfi örneklem metodu kullanılmıştır. Basit tesadüfi örneklem metodu seçilirken ele alınan problemlerin ve önermelerin tüm evren için homojen olduğu, grup içi farklılıkların hesaplanmayacağı yaklaşımı üzerinden hareket edilmiştir (İslamoğlu 147). Basit tesadüfi örnekleme göre evreni oluşturan her bir elemanın örnekleme girme şansı eşittir (Arıkan 141).

Örneklem büyüklüğü 1.000.000 üzerinde olduğu için aşağıdaki formül uygulanmış ve örnekleme hatası ($d=0.03$, $p=0.5$ ve $q=0.5$) olarak hesaplandığında 1066 kişi ile araştırma yapılmasının uygun olduğu görülmüştür (Yazıcıoğlu ve Erdoğan 50). Bu araştırma 1066 kişi üzerinde yapılmıştır. Ancak e-devlet portalını ya da turkiye.gov.tr adresini kullanmadığını belirten 50 kişi değerlendirmeler esnasında örneklemden çıkarılmıştır.

Tablo 2-Araştırmadaki evren ve örneklem formülü

$n = \frac{P \cdot Q \cdot Z_{\alpha}^2}{d^2}$	<p>N: Evren birim sayısı, n: Örneklem büyüklüğü</p> <p>P: Evrendeki X'in gözlenme oranı,</p> <p>Q (1-P): X'in gözlenmeme oranı</p> <p>Z : = 0.05, 0.01, 0.001 için 1.96, 2.58 ve 3.28 değerleri</p> <p>d= Örneklem hatası</p> <p>α= Evren standart sapması</p>
--	--

6.3. Araştırmanın Tasarımı

Araştırma, üç faktör altında analiz edilmiştir. Bu faktörler e-devlet uygulamalarına dair memnuniyet, güven ve kullanım devamlılığıdır. Bu çalışmada verilerin analizi için SPSS 22 ve SPSS AMOS 25 kullanılmıştır. Literatüre bağlı olarak oluşturulan faktörler AMOS programında Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi'ne (CFA) tabi tutulmuştur. Ayrıca SPSS programı ile genel ve demografik bilgiler ile tanımlayıcı istatistikler oluşturulmuştur.

6.4. Veri toplama

Araştırmada demografik ve bazı bilgileri almak için sorulan sorular dışında, 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, "1-Kesinlikle Katılmıyorum" ve "5-Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde uyarlanmış ve katılımcılara sunulmuştur. Bu ölçeğe göre 3 kararsızlık ifadesi anlamına gelmektedir. Katılımcılara 7 soru bilgi almak üzere, 12 soru e-devlet uygulamalarındaki algılarını ölçmek üzere ve 3 soru da açık uçlu olarak sorulmuştur. Araştırmanın sonuçlarına açık uçlu sorular dâhil edilmemiştir.

Araştırma 12 Aralık 2017 ile 27 Şubat 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket, araştırmanın ruhuna uygun olarak elektronik formda hazırlanmış, ilgili bağlantı adresi katılımcılarla paylaşarak anketin doldurulması sağlanmıştır. Bağlantı paylaşımı konusunda sosyal medyadan fazlası ile yararlanılmıştır.

7. Bulgular

Tablo 3-Araştırmaya dair demografik bilgiler ve genel bilgiler

Demografik ve Genel Bilgiler	Değer	n	%
Üniversite Türü	Devlet Üniversitesi	72	69,9
	Vakıf Üniversitesi	29	30,1
Üniversite Türüne Göre Öğrenci Sayısı	Devlet Üniversitesi	974	91,3
	Vakıf Üniversitesi	92	8,7
Öğrenim Görülen Program Türü	Ön Lisans	779	18,2
	Lisans	173	81,2
Cinsiyet	Kadın	452	43,9
	Erkek	572	55,6
E-Devlet şifreniz var mı?	Evet	1016	95,3
	Hayır	50	4,7
E-Devlete giriş yönteminiz nedir?	Şifre ile giriyorum	966	95,73
	Mobil imza ile giriyorum	17	1,69
	Banka entegrasyonu ile giriyorum	19	1,89
	E-imza ile giriyorum	7	0,69
E-Devlet uygulamasını hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?	Günde en az bir kere	26	2,58
	Haftada en az bir kere	177	17,54
	Ayda en az bir kere	490	48,56
	Yılda en az bir kere	316	31,32

Araştırmaya katılan öğrencilerin % 93,1'i devlet üniversitelerinde, %8,7'si vakıf üniversitelerinde eğitim ve öğretim görmektedirler. Araştırmaya katılan öğrencilerin %81,8'i lisans öğrencisiyken % 18,2'si ön lisans öğrencisidir. Katılımcıların % 43,9'u kadın % 55,6'sı erkektir. E-devlet şifresine sahip olmadığını belirten %4,7 iken e-devlet şifresine sahip olduğunu belirten % 95,3 olmuştur. E-devlet şifresine sahip olmadığını belirten katılımcılardan e-devlete giriş yöntemleri konusunda herhangi bir şey kullanmadıklarını beyan etmişlerdir. Bu yaklaşımla bu katılımcıların e-devlet portalını kullanmadıkları kanaatine varılmıştır. Bu nedenle araştırmanın bundan sonraki kısmı 1016 katılımcının verdiği cevaplar üzerinden analiz edilmiştir. Katılımcılara sorulan bir başka soru ise e-devlete giriş yöntemlerinin neler olduğu

konusudur. Katılımcıların %95,73'ü e-devlete girişte kimlik numarası ve şifre kullandıklarını belirtmişlerdir. Buna karşın %1,69'u mobil imzayla, % 1,89 banka entegrasyonu ve %0,69'u ise e-imza ile girdiklerini beyan etmişlerdir. Aynı zamanda e-devlet uygulamasını hangi sıklıkla kullandıkları incelendiğinde %2,58'i günde en az bir kere, %17,54'ü haftada en az bir kere, çoğunlukta olan %48,56'sı ayda en az bir kere ve son olarak da %31,32'si yılda en az bir kere kullandıklarını beyan etmişlerdir.

Tablo 4-E-devletten duyulan memnuniyet (Faktör 1)

	Frekans (n)	Oran (%)	\bar{x}	SS
8.1.E-Devlet web ara yüzünün kullanım kolaylığı açısından uygun olduğunu düşünüyorum. (Kullanım Kolaylığı)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	149	15,2	3,34	1,3
2	128	8,1		
3	110	14,8		
4	445	43,5		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	162	18,4		
8.2. E-Devlet mobil uygulamasının faydalı olduğunu düşünüyorum. (Faydalılık)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	167	16,8	3,44	1,35
2	75	7,5		
3	118	11,9		
4	415	41,8		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	219	22		
8.3. E-Devlet uygulamasının kamudaki bürokratik iş ve işlemleri kolaylaştırdığını düşünüyorum. (İşlem Hızı)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	166	16,6	3,51	1,38
2	76	7,6		
3	88	8,8		
4	415	41,5		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	255	25,5		
8.4. Tüm kamu bilgi sistemlerinin e-devlet üzerinden entegre olarak çalışabileceğine inanıyorum. (Entegrasyon)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	132	13,4	3,35	1,27
2	111	11,3		
3	198	20,1		
4	362	36,8		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	182	18,5		
8.7. E-devlet uygulamasını vatandaş odaklı olması açısından kaliteli buluyorum. (Kalite)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	150	15,2	3,41	1,29
2	80	8,1		
3	146	14,8		
4	430	43,5		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	182	18,4		
8.8. E-Devlet uygulamalarının gelecekte iş ve kamu hayatını olumlu yönde etkileyeceğini düşünüyorum. (Olumlu Etki)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	144	14,5	3,4	1,29
2	97	9,8		
3	141	14,2		
4	429	43,2		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	181	18,2		

Araştırma üç faktörün birbiriyle olan uyumu üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bunlardan birinci kullanım memnuniyeti faktörüdür. Bu faktörün literatürde birçok bileşeni mevcuttur. Ancak burada 6 madde ile genel olarak e-devlet portalının kullanımından kaynaklanan genel memnuniyeti ölçmek hedeflenmiştir. Maddeler değerlendirilirken önermeye kesinlikle katılanlar ve katılanlar olumlu, kararsız kalanlar tarafsız ve maddenin ifade ettiği yargıya kesinlikle katılmayanlar ile katılmayanlar olumsuz olarak değerlendirilmiştir.

Bu faktörü oluşturan maddeler incelendiğinde ilki kullanım kolaylığıdır. Araştırmaya katılanların %61,9'u kullanım kolaylığı konusunu olumlu bulurken, %23,3'ü kullanım kolaylığı konusu olumsuz bulmuştur. Kararsız kalanların oranı %14,8'dir. İkinci olarak mobil arayüzün faydası, faydalılık çerçevesinde önerilmiştir. Katılımcıların verdiği yanıtlar incelendiğinde % 63,8'i olumlu, %24,3'ü olumsuz ve % 11,9'u kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Üçüncü önerme bürokratik süreçlerin kolaylaştırması boyutudur ve madde analizi olarak işlem hızı ele alınmıştır. Bu önermeye verilen cevaplara bakıldığında katılımcıların %67'si olumlu, %24,2'si olumsuz ve %8,8'i kararsız bir ifade sergilemişlerdir. E-devlet kullanım memnuniyetini oluşturan faktörlerden dördüncüsü entegrasyon başlığı altında tüm bilgi sistemlerinin birlikte çalışabileceğine yönelik inancın ölçülmesi olmuştur. Bu önermeye verilen cevaplar analiz edildiğinde katılımcıların %55,7'si olumlu, %24,7'si olumsuz ve %20,1'i kararsız bir tavır sergilemişlerdir. Beşinci madde kalite kavramıdır. Özellikle vatandaş odaklı iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesinde kalite odaklı olması konusuna katılımcıların %51,9'u olumlu, %23,3'ü olumsuz ve %14,8'i kararsız bir ifade ile meseleye bakmışlardır. Son olarak olumlu etki başlığı altındaki öneri incelendiğinde katılımcıların %61,4'ü, olumlu, %24,3'ü olumsuz ve %14,2'si kararsız kalmışlardır.

Tablo 5-E-Devlete duyulan güven (Faktör 2)

	Frekans (n)	Oran (%)	\bar{X}	SS
8.5. Her aradığım hizmeti e-Devlet üzerinde bulabiliyorum. (Güven)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	106	10,7		
2	221	22,3		
3	256	25,9	3,06	1,15
4	315	31,9		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	91	9,2		
8.6. E-Devlet uygulamasının güvenilir olduğunu düşünüyorum. (Güvenilirlik)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	157	15,8		
2	101	10,2		
3	196	19,8	3,29	1,31
4	369	37,2		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	168	17		
8.9. E-devlet uygulamasının kişisel verileri koruduğuna inanıyorum. (Gizlilik)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	144	14,6		
2	129	13,1		
3	214	21,7	3,23	1,27
4	351	35,6		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	147	14,9		

İkinci faktörü oluşturan unsurlar incelendiğinde bunlar sırasıyla güven, güvenilirlik ve gizlilik kavramlarıdır. Katılımcılar Güven ile ilgili önermeye %40,1 oranında olumlu, %32,9 oranında olumsuz ve %25,9 oranında kararsız olarak yaklaşmışlardır. Güvenirlik ile ilgili önermeye ise %54,2 oranında olumlu, %26 oranında olumsuz ve %19,8 oranında kararsız olarak yaklaşmışlardır. Bu faktörün son önermesi e-devletin vatandaşın gizliliğine verdiği önemin incelenmesi olmuştur. Verilen cevaplar analiz edildiğinde kullanıcıların gizlilikle ilgili olarak %50,5 olumlu, %27,7'si olumsuz ve %21,7'si kararsız olarak yaklaştıkları görülmüştür.

Tablo 6-E-Devlet kullanım devamlılığı (Faktör 3)

	Frekans (n)	Oran (%)	\bar{x}	SS
8.10. E-devlet uygulamalarının bürokratik iş ve işlemleri azaltacağına inanıyorum. (İşlem Kolaylığı Beklentisi)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	154	15,6		
2	96	9,7		
3	148	15,0	3,35	1,3
4	417	42,3		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	170	17,3		
8.11.E-devletin vatandaş ve devlet arasındaki iletişimi arttırdığına inanıyorum. (İletişim Beklentisi)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	136	13,9		
2	159	16,3		
3	222	22,7	3,16	1,24
4	333	34,0		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	128	13,1		
8.12.Gelecekte e-Devlet uygulamalarının vatandaşa daha faydalı olacağına inanıyorum (Beklenen Fayda)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	150	15,2		
2	105	10,6		
3	244	24,6	3,25	1,28
4	329	33,2		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	162	16,4		

Üçüncü faktör kullanıcıların e-devleti kullanıma devam etme niyetiyle ilgilidir. Bu niyet aynı zamanda beklentilerle alakalı olduğu için faktörü oluşturan unsular işlem kolaylığı beklentisi, iletişim beklentisi ve beklenen fayda olarak incelenmiştir. İşlem kolaylığı beklentisi ile ilgili olarak katılımcıların %59,6'sı olumlu, %25,3'ü olumsuz ve %15'i kararsızdır. İletişim beklentisi açısından bakıldığında ise kullanıcıların %47,1'i olumlu, %30,2'si olumsuz ve %22,7'si kararsızlık ifade etmişlerdir. Son olarak beklenen fayda başlığı altında gelecekte e-devlet uygulamalarının vatandaşa daha faydalı olacağına yönelik kanaat %49,6 olumlu, %25,8 olumsuz ve %24,6 kararsız olarak çıkmıştır.

Tablo 7-KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

	Ölçüm	Değer
	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0,965
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare	12570,372
	Serbestlik Derecesi	66
	p-değeri	0,000

KMO ve Bartlett testi veri setinin ve örneklem büyüklüğü hakkında bilgi vermesi amacıyla kullanılmıştır. KMO değeri = 0,965 çıkmıştır. Bu değer genelde 0,70'den büyük olması beklenmektedir (Akyüz 192). Buradaki KMO değeri 0,965 ile veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 8-Güvenirlilik Testi

	Cronbach Alfa Güvenirlilik Katsayısı	Madde Sayısı
F1 (Memnuniyet)	0,95	6
F2 (Güvenlik)	0,885	3
F3 (Kullanım Devamlılığı Niyeti)	0,89	3
Ölçeğin Geneli	0,966	12

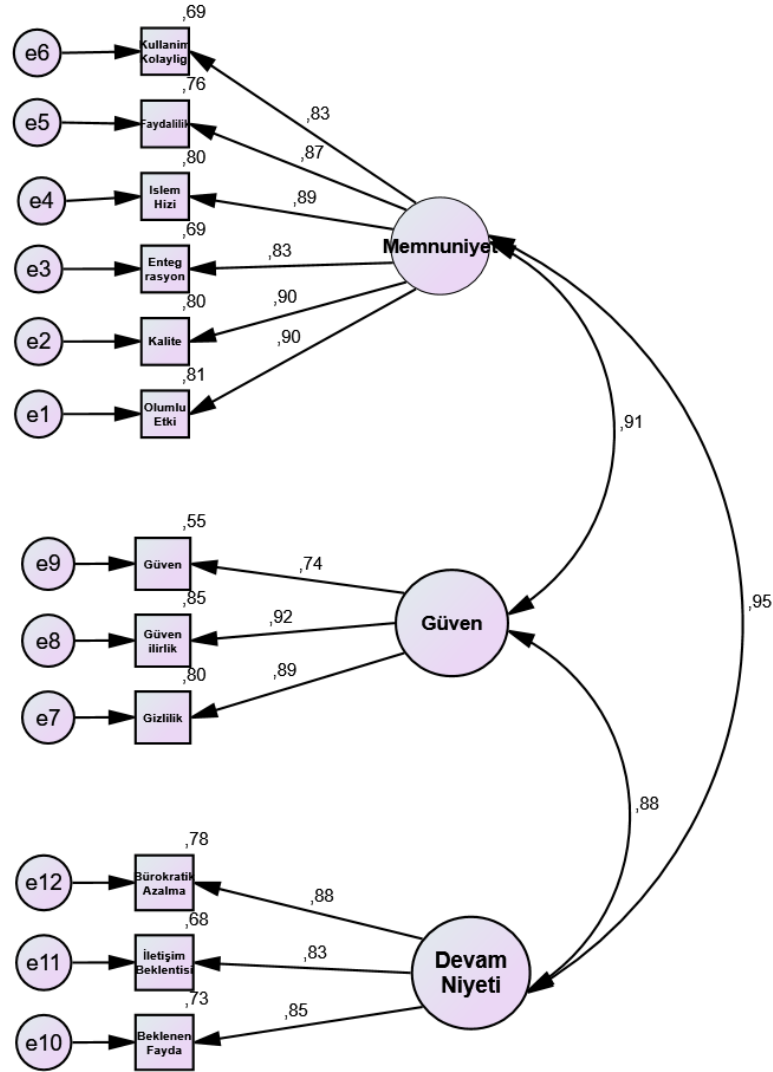
Güvenirlilik testi analiz edildiğinde ise kullanılan ölçeğin güvenirlilik değerinin oldukça yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmesi yapılmıştır.

Grafik 2, Tablo 4 ila 6'de bildirilen beş likert ölçekli soruların, üç faktöre ayrılan etkisinin birinci dereceden doğrulayıcı faktör analizi (CFA) path modelini göstermektedir. E-devlet algısını oluşturan bu üç faktör, e-devletten duyulan memnuniyet, e-devlete duyulan güven ve e-devlet kullanmaya devam niyetidir. CFA modelleri genellikle çeşitli gizil yapılar (değişkenler) arasındaki ilişkileri açıklamak amacıyla kullanılır. Bu araştırmanın temel teorisi bu üç faktörün birbiriyle ilişkili olduğu yönündedir. Memnuniyet, güvenlik ve kullanım devamlılığı faktörlerinin bu gizil değişkenleri Şekil 1'de gözlemlenen dalgalanmalara neden olmuştur.

Grafik 2'de gösterilen AMOS yol grafiğinde her bir gizil değişkenin daireler ile simgelendiği görülmektedir. Memnuniyet ile Güven gizil değişkeni arasındaki standartlaştırılmış korelasyon değeri 0,91 puan olarak görülmektedir. Güven ile Devam Niyeti arasındaki standartlaştırılmış korelasyon değeri 0,88; Memnuniyet ile Devam Niyeti arasındaki standartlaştırılmış korelasyon değeri de 0,95'tir. Standartlaştırılmış değerler, her bir (araştırılan) değişkenin kendi gizil değişkenini ne kadar iyi açıkladığına dair bilgi vermektedir. Bu durumda 3 değişkenin de birbirleri ile yüksek bir korelasyon düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır.

Grafikte, gizil değişkenler olan Memnuniyet, Güven ve Devam Niyeti'nden araştırılan değişkenlere doğru tek yönlü oklar doğrusal ilişkiyi göstermektedir. Standartlaştırılmış değerlere bakıldığında; Memnuniyet faktörünü en fazla etkileyen öğelerin 0,90 puanlık bir yükü kalite ve olumlu etki olduğu görülmüştür. Aynı faktörü en az etkileyen öğeler ise 0,83 puanlık bir yük ile kullanım kolaylığı ve entegrasyondur. Bir diğer deyişle; e-Devlet Algısı Yaklaşımında memnuniyet ögesini en çok destekleyen boyutun kalite ve olumlu etki olduğu söylenebilir. Güven faktörünü en fazla etkileyen öğe 0,92 puanlık bir yükü güvenilirdir. En az etkileyen öğe de 0,74 puan ile güvendir. Devam niyetini en çok etkileyen öğe ise 0,85 puanlık bir yük ile beklenen faydadır. En az etkileyen öğe de 0,83 puan ile iletişim beklentisidir.

Grafik 2 – E-Devlet Algısına Yönelik Faktörlerin Boyutlarına Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları



Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum iyiliği faktörlerinden GFI ve CFI değerlerinin 0,9'dan büyük çıkmalarından ötürü herhangi bir soru, ölçekten çıkarılmamıştır. Sonrasında yapılan analizde, uyum iyiliği değerlerinin (CMIN/SD=4,772, GFI=0,965, AGFI=0,940, CFI=0,986 ve RMSEA=0,061) kabul edilebilir seviyede oldukları anlaşılmıştır.

Tablo 9-E-Devlet Algısı Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Uyum Ölçüsü	İdeal Uyum Değeri	Kabul Edilebilir Uyum Değeri	Kaynak	Faktör Uyum Değeri
CMIN/DF	$0 \leq X^2/sd \leq 2$	$2 < X^2/sd \leq 5$	Hu ve Bentler (1999)	4,772
GFI	$0.95 \leq GFI$	$0.90 \leq GFI$	Shevlin ve Miles (1998)	0,965
AGFI	$0.95 \leq AGFI$	$0.90 \leq AGFI$	Hooper ve diğerleri (2008)	0,940
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	$RMSEA \leq 0.07$	Steiger (2007)	0,061
CFI	$0.95 \leq CFI$	$0.90 \leq CFI$	Hu ve Bentler (1999)	0,986

Sonuç olarak e-devlet algısı boyutlarına (devam niyeti, memnuniyet ve güven) ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, ölçeklerin faktör yapısının araştırmanın amaç ve konseptine uygun olarak oluşturulduğu söylenebilir.

8. Sonuçların Değerlendirilmesi

İlk olarak 90'lı yıllarda kullanılmaya başlanan "e-Devlet" terimi, Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin yaygınlaşması sonucunda herkesin internet (elektronik cihaz veya ortam) üzerinden hizmet alabileceği bir platforma dönüşmüştür. E-Devlet'in gittikçe genişleyen bir yapıda olması (yani herkesin erişebileceği bir yapıda olması); e-yönetim, e-vatandaş gibi kavramları ortaya çıkarmış ve e-demokrasiye geçişi hızlandırmıştır. Günümüzde her çeşit istek, öneri veya şikâyet elektronik platformlar üzerinden yetkililere iletilmekte, sorunlara oldukça hızlı bir refleks ile çözüm bulunmaktadır. Bu etkileşimlerin, hizmet alanları (vatandaşları) nasıl etkilediğine dair literatürde Teknoloji Kabul Modelleri bağlamında e-devlet algısı alanında birtakım çalışmalar yapılmış; yapılan bu çalışmalarda e-devlet kullanımı etkileyen kullanım kolaylığı, güven, niyet, erişilebilirlik vb. faktörler incelenmiştir.

E-Devlet algısına yönelik memnuniyet, güven ve e-devleti kullanmaya devam etme niyetinin üniversite öğrencileri tarafından nasıl algılandığını analiz etmek için yapılan bu çalışma 102 üniversiteden 1016 öğrenciye uygulanan anket sonuçlarına göre değerlendirilmiştir. Uygulanan anket 12 sorudan oluşmakta ve 5'li likert ölçeğe (Kesinlikle Katılıyorum, ... , Kesinlikle Katılmıyorum) sahiptir.

E-Devlet algısına yönelik olarak belirlenen faktörlerden biri olan memnuniyet faktörü 6 boyut altında (Olumlu Etki, Kullanım Kolaylığı, Faydalılık, İşlem Hızı, Entegrasyon, Kalite) incelenmiş ve boyutların tamamı sırası ile %61,9, %63,8, %67, %55,7, %51,9 ve %61,4 oranında olumlu yönde değerlendirilmiştir. Çalışmada belirlenen ikinci faktör olan güven faktörü 3 boyut altında (güven, güvenilirlik, gizlilik) incelenmiş ve bu boyutlar da sırası ile %59,6, %47,1 ve %49,6 olumlu yönde değerlendirilmiştir. Buradaki "güvenilirlik ve gizlilik" alt boyutlarının yeteri kadar yüksek çıkmaması e-devlete duyulan güven konusunda çok fazla olmasa da şüpheler

olduğu ve kullanıcıların bir çözüm beklentisi içinde olduğu sonucunu doğurmaktadır. Son faktör ise e-devleti kullanmaya devam niyetidir. Bu faktör de 3 boyut altında (İşlem kolaylığı beklentisi[Bürokratik Azalma], İletişim Beklentisi, Beklenen Fayda) incelenmiş ve boyutların tamamı sırasıyla %59,6, %47,1 ve %49.6 olumlu yönde değerlendirilmiştir. İletişim Beklentisi ve Beklenen Fayda alt boyutlarının beklenenden düşük çıkması, e-Devleti kullanma konusunda online iletişim kanallarında yeterince aktif olunmadığı söylenebilir. Yine katılımcıların, e-Devlet kullanımına devam etme konusunda yeteri kadar beklenti içinde olmadıkları söylenebilir.

Yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi (CFA) ile ölçekteki gizil faktörler ile bu faktörlerin karşılıklı bağımlı etkileri test edilmiştir. Analiz sonucunda; Memnuniyet faktörünü en fazla etkileyen öğelerin 0,90 puan ile “kalite” ve “olumlu etki” olduğu görülmüş; aynı faktörü en az etkileyen öğeler ise 0,83 puan ile “kullanım kolaylığı” ve “entegrasyon” olmuştur. Güven faktörünü en fazla etkileyen öğe 0,92 puan ile güvenilirlik iken, en az etkileyen öğe de 0,74 puan ile güven olmuştur. Devam niyetini en çok etkileyen öğe ise 0,85 puan ile “beklenen fayda” olup en az etkileyen öğe de 0,83 puan ile “iletişim beklentisi”dir.

Değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında ise; Memnuniyet ile Güven, Güven ile Devam Niyeti ve Memnuniyet ile Devam Niyeti arasındaki standartlaştırılmış korelasyon değerleri sırasıyla 0,91, 0,88 ve 0,95 olarak görülmektedir. Bu da, 3 değişkenin de birbirleri ile yüksek bir korelasyon düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, çalışmada oluşturulan üç hipotez (H₁: “E-devletten duyulan memnuniyetle e-devlete olan güven arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır”, H₂: “E-devlete duyulan güven ile e-devleti kullanım devamlılığı niyeti arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır” ve H₃: “E-devletten duyulan memnuniyet ile e-devleti kullanım devamlılığı niyeti arasında pozitif yönlü bir etkileşim vardır”) de kabul edilmiştir. Bu sonuçlar, öğrencilerin e-devleti kullanma eğiliminin yüksek olduğu; hizmetlerden memnuniyetin e-devletin kullanım devamlılığına etki ettiği ve e-devlete güvendiklerini ortaya koymaktadır.

Çalışmada, uyum iyiliği değerleri (CMIN/SD=4,772, GFI=0,965, AGFI=0,940, CFI=0,986 ve RMSEA=0,061) oldukça yüksek puanlarda görülmektedir. Özellikle GFI ve CFI değerlerinin 0,9'dan büyük çıkmasından ötürü uyum iyiliği değerleri, modelin ideale yakın bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir.

Analizler sonucunda ortaya çıkan sonuçlar bağlamında; ilgili alanda daha fazla sayıda öğrenci ile farklı ölçekler oluşturularak daha geniş anlamda bir çalışma yapılabilir. Ayrıca, e-devlet alanında ölçek geliştirme çabaları da gerçekleştirilebilir. Bunların yanında, daha fazla sayıda kullanıcı odaklı sistemlerin geliştirilmesi, e-devlet uygulamalarına yönelik algılanan memnuniyet ve kullanım niyetinin artmasını sağlayacaktır. Özellikle çalışma özelinde, güven ve gizlilik unsurlarının kullanıcılar için yeterince olumlu görülmemesi, yazılım geliştirme çabalarında bu unsurların mutlak surette daha fazla dikkate alınmasını sağlamalıdır.

İnternet erişimindeki bant genişliğine paralel olarak e-devlet hizmetlerinin daha yaygın kullanımını teşvik edecek özellikler e-devlet kanalları üzerinden sunulmalıdır. Kamu hizmet envanterinde bulunan hizmetlerin e-devlet üzerinden yaygınlaşması, dijital hak ve sorumlulukları uygulayabilen bir kuşağın oluşmasına zemin teşkil edecektir.

Teşekkür

Veri toplama sürecinde desteklerini esirgemeyen öğrencilerim Enes Toprak ve Mehmet Demirtaş'a ve veri değerlendirme sürecinde katkıları için Mehmet Oytun Cibaroğlu'na teşekkür ederim.

KAYNAKÇA

- Akçakaya, Murat. "E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Uygulamaları." *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3. (2017): 8-31.
- Akyüz, Hayriye Esra. "Yapı Geçerliliği İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi: Uygulamalı Bir Çalışma." *Bitlis Eren Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi* 7. 2 (2018): 186-198.
- Alawneh, Ali, Hasan Al-Refai ve Khaldoun Batiha. "Measuring User Satisfaction from E-Government Services: Lessons from Jordan." *Government Information Quarterly* 30. 3 (2013): 277-288.
- Alraja, Mansour Naser ve diğerleri. "The Influence of Effort and Performance Expectancy on Employees to Adopt E-Government: Evidence from Oman." *International Review of Management and Marketing* 6. 4 (2016): 930-934.
- Arıkan, Rauf. "Araştırma Teknikleri Ve Rapor Hazırlama". Ankara: Asil Yayın, 2004. "Bürokrasi". *Güncel Türkçe Sözlük*. Web. 18 Ocak 2019.
- Bhattacharjee, Anol. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model." *MIS Quarterly* 25. 3 (2001): 351-370.

- Carter, Lemuria ve France Bélanger. "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors." *Information Systems Journal* 15. 1 (2005): 5-25.
- Casa-Todd, Jennifer. "Reflections on Digital Citizenship." *Teacher Librarian* 45. 3 (2018): 15-18.
- Chan, Frank Kwok Yue ve diğerleri. "Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology." *Journal of the Association for Information Systems* 11. 10 (2010): 519-549.
- Cohen, Jeffrey. "Citizen Satisfaction with Contacting Government on the Internet." *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age* 11. 1 (2006): 51-65.
- Cordella, Antonio ve Niccolò Tempini. "E-Government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery." *Government Information Quarterly* 32. 3 (2015): 279-286.
- Çiçek, Serdar ve diğerleri. "Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımına Yönelik Ampirik Bir Çalışma (an Empirical Study on the Use of E-Government in the Effectiveness of Public Services)." *XXII. Türkiye Maliye Sempozyumu 2007*. 201-114.
- Davis, Fred. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13.3 (1989): 319-339.
- E-Devlet Kapısı. Web. 20 Ocak 2019.
- Eric, Welch ve diğerleri. "Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government." *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART* 15. 3 (2005): 371-391.
- Fadhil, Wadullah Majeed ve diğerleri. "Geleneksel Devlet Anlayışından E-Devlete: Türkiye Ve Irak E-Devlet Algısı Karşılaştırması." *Bilişim Teknolojileri Dergisi* 7.3 (2014): 21-32.
- Gelgeç, Güler ve Selim Adem Hatırlı. "Bilgi Ekonomisi Ve Büyüme Arasındaki İlişki: Türkiye Örneği: Relationship between Information Economy and Growth: Evidence from Turkey." *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences* 23. 1 (2018): 97-122.

- Hooper, Daire ve diğerleri. "Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit." *Electronic Journal of Business Research Methods* 6. 1 (2008): 53-60.
- Hu, Litze ve Peter Bentler. "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives." *Structural Equation Modeling* 6. 1 (1999): 1-55.
- İslamoğlu, Ahmet Hamdi. *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım, 2003.
- İşman, Aytekin ve Özlem Canan Güngören. "Digital Citizenship." *Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET* 13. 1 (2014): 73-77.
- Karaduman, Hızır. *6. Sınıf Sosyal Bilgiler Dersinde Dijital Vatandaşlığa Dayalı Etkinliklerin Öğrencilerin Dijital Ortamdaki Tutumlarına Etkisi Ve Öğrenme Öğretme Sürecine Yansımaları*. Marmara Üniversitesi, 2011. *Doktora Tezi: Tam Metin*. YÖK Tez Veritabanı. Web. 12 Ocak 2019.
- Maraş, Gökçe. "Kamu Yönetimlerinde E-Devlet Ve E-Demokrasi İlişkisi." *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 37 (Ocak-Haziran 2011): 121-144.
- Metin, Abdullah. "Türkiye'de E-Devlet Uygulaması Ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi." *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 4. 7 (2012): 97-108.
- Miller, Rebecca. "Rogers' Innovation Diffusion Theory (1962, 1995)". *Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends*. Ed. Mohammed Nasser Al-Suqri ve Ali Saif Al-Aufi. SCOPUS, 2015. 261-274. Web. 28 Aralık 2018.
- Morgeson, Forrest ve diğerleri. "Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government-Citizen Trust Relationship." *Journal of Public Administration Research and Theory* 21. 2 (2011): 257-283.
- Nathan, Mnjama ve Justus Wamukoya. "E-Government and Records Management: An Assessment Tool for Erecords Readiness in Government." *The Electronic Library* 25. 3 (2007): 274-284.
- Navarrete, Celene. "Trust in E-Government Transactional Services: A Study of Citizens' Perceptions in Mexico and the U.S." *43rd Hawaii International Conference on System Sciences, System Sciences (HICSS)*, Conference. 2010. 1-10.

- Odabaş, Hüseyin. "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi." *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 12. 2 (2008):121-142.
- Reddick, Christopher ve Jeffrey Roy. "Business Perceptions and Satisfaction with E-Government: Findings from a Canadian Survey." *Government Information Quarterly* 30. 1 (2013): 1-9.
- Sami, Behzad ve diğerleri. "Role of E-Government and E-Citizen in Society Management." *2012 IV International Conference 'Problems of Cybernetics & Informatics' (PCI)*, 2012, 1-3.
- Schaupp, Christian ve Lemuria Carter. "E-Voting: From Apathy to Adoption." *Journal of Enterprise Information Management* 18. 5 (2005): 586-601.
- Scholl, Hans J. "Discipline or Interdisciplinary Study Domain? Challenges and Promises in Electronic Government Research." *Digital Government: E-Government Research, Case Studies, and Implementation*, Ed. L. Brandt In H. Chen, V. Gregg, R. Traunmüller, S. Dawes, E. Hovy, A. Macintosh, and C.A. Larson, USA: Springer, 2007. 21-41. Web. 21 Ocak 2019.
- . *E-Government: Information, Technology, and Transformation: Information, Technology, and Transformation*. Armonk, N.Y.: Routledge, 2010. Web. 21 Ocak 2019.
- Shevlin, Mark ve Jeremy Miles. "Effects of Sample Size, Model Specification and Factor Loadings on the Gfi in Confirmatory Factor Analysis." *Personality and Individual Differences* 25. 1 (1998): 85-90.
- Soliman, Khalid ve John Affisco. "E-Government: A Strategic Operations Management Framework for Service Delivery." *Business Process Management Journal* 12.1 (2006): 13-21.
- Steiger, James. "Understanding the Limitations of Global Fit Assessment in Structural Equation Modeling." *Personality and Individual Differences* 42. 5 (2007): 893-898.
- Taherdoost, Hamed. "A Review of Technology Acceptance and Adoption Models and Theories." *Procedia Manufacturing* 22 (2018): 960-967.
- Tonta, Yaşar. "Dijital Yerliler, Sosyal Ağlar ve Kütüphanelerin Geleceği." *Türk Kütüphaneciliği* 23. 4 (2009): 742-768.

- Tung, Lai Lai ve Olaf Rieck. "Adoption of Electronic Government Services among Business Organizations in Singapore." *The Journal of Strategic Information Systems* 14. 4 (2005): 417-440.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. "UN E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies." UNPAN, 2018. Web. 20 Aralık 2018.
- United Nations. "Benchmarking E-Government: A Global Perspective Assessing the Un Member States Un E-Government Knowledgebase". 2001. Web. 03 Ocak 2019.
- Veeramootoo, Narvadhya ve diğerleri. "What Determines Success of an E-Government Service? Validation of an Integrative Model of E-Filing Continuance Usage." *Government Information Quarterly* 35. 2 (2018): 161-174.
- Verdegem, Pieter ve Gino Verleye. "User-Centered E-Government in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User Satisfaction." *Government Information Quarterly* 26. 3 (2009): 487-497.
- World Bank. "Building Blocks of E-Government: Lessons from Developing Countries." *PREMnotes* 91 (August 2004). Web. 21 Aralık 2018.
- Yang, Hao-Erl ve diğerleri. "An Empirical Analysis of Online Game Service Satisfaction and Loyalty." *Expert Systems with Applications* 36. 2 (2009): 1816-1825.
- Yazıcıoğlu, Yahşi ve Samiye Erdoğan. *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık, 2004.
- Yılmaz, Mehmet. "E-Government and E-Democracy Applications in the Scope of New Public Administration in Turkey." *Journal of International Scientific Researches* 2.8 (2017): 54-61.
- Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi. Web. 21 Ocak 2019.
- Zissis, Dimitrios ve Dimitrios Lekkas. "Securing E-Government and E-Voting with an Open Cloud Computing Architecture." *Government Information Quarterly* 28. 2 (2011): 239-251.