



E-Devlet Kullanımının Güvenilirlik ve Memnuniyet Algısı Üzerine Bir Araştırma¹

Merve TEMİZ*, İbrahim YILMAZ**

ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve internetin yaygınlaşması, devletlerin kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm süreçlerini başlatmalarına yol açmıştır. Türkiye’de e-Devlet uygulamaları, farklı kamu kurumlarının entegrasyonu ile kapsamını genişletmiş ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin sayısı artmıştır. Bu durumla paralel olarak vatandaşların uygulamalara yönelik algılarının ölçülmesi uygulamaların gelişimi açısından dikkate değer bir unsur olarak ön plana çıkmıştır. Bu çalışmanın amacı da üniversite öğrencilerinin e-Devlet uygulamalarına yönelik görüşlerini incelemektir. Bu amaçla, Yalçınkaya (2019) tarafından e-Devlet uygulamalarının güvenilirlik ve memnuniyet algısını ölçmeye yönelik geliştirilen ölçek Samsun Üniversitesi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi öğrencilerine uygulanmıştır. Bu doğrultuda belirtilen üniversitelerde öğrenim gören 440 öğrenciye anket soruları iletilmiştir. Yöneltilen anket soruları üç faktör altında ele alınmış ve kullanıcıların e-Devlet uygulamalarına dair memnuniyet, güven ve kullanım devamlılığının ne ölçüde olduğu sonucuna ulaşmak amacıyla sorulmuştur. Öğrencilerin ‘hizmet alıcısı’ kimliği altında ifade ettiği e- Devlet uygulamalarına yönelik algıları kapsamında memnuniyet, güven ve kullanım devamlılığı niyetlerinin olumlu ve yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Güvenilirlik, Memnuniyet, Kullanım Devamlılığı.

JEL Sınıflandırması: H4, O38.

A Study on the Perception of Trust and Satisfaction in E-Government Usage

ABSTRACT

Developments in information and communication technologies, widespread use of the internet have initiated digital transformation processes in public services. In Türkiye, e-Government applications have expanded their scope with the integration of institutions, and number of services provided has increased. In this case, measuring citizens' perceptions has come to fore terms of developing applications. The aim of the study is to examine the views of university students on e-Government. For this purpose, the scale developed by Yalçınkaya (2019) was applied to students of Samsun University and Ondokuz Mayıs University. Survey questions were sent 440 students studying at specified universities. The questions were considered under three factors and it was aimed to measure satisfaction, trust and continuity of use of users regarding e-Government applications. It was concluded that satisfaction, trust and continuity of use intentions of the students towards e-Government applications expressed under the identity of 'service recipient' were positive and high.

Keywords: E-government, Trust, Satisfaction, Intention to use continuity.

JEL Classification: H4, O38.

Geliş Tarihi / Received: 15.04.2025 Kabul Tarihi / Accepted: 12.06.2025

Bu eser Creative Commons Atıf-Gayriticari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.



¹ Bu çalışma birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında yürüttüğü TÜBİTAK Bilim İnsanı Destek Programları Başkanlığı (BİDEB) tarafından yürütülen 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı kapsamında desteklenen projeden üretilmiştir.

* Lisansüstü Öğrencisi, Samsun Üniversitesi, merttemizz@gmail.com, ORCID:0009-0001-2285-2357

** Dr. Öğr. Üyesi, Samsun Üniversitesi, SBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, ibrahim.yilmaz@samsun.edu.tr, ORCID:0000-0002-6081-6648

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler ve dijitalleşmenin yaygınlaşması, küresel ölçekte toplumsal yapıları dönüştürmüş ve bu dönüşümün önemli etkileri kamu hizmetlerinin sunumu noktasında da kendini göstermiştir. Söz konusu teknolojik gelişmeler, devletlere de sirayet etmiş ve kamu hizmetlerinin sunumunda köklü değişikliklerin önünü açmıştır. Günümüzde gittikçe ilerleyen ve gelişen teknoloji, kamu sektörü öncülerine, vatandaş ve devlet arasındaki ilişkiyi yeniden tanımlamaya vesile olacak şekilde benzersiz fırsatlar sunmaya imkan tanımıştır (Atmaca, 2009: 37). Dijital teknolojilerin hızla gelişimi ve internet kullanımının yaygınlaşması ile paralel olarak devletler kamu hizmetini vatandaşlara daha verimli, hızlı, şeffaf ve etkin işleyen bir yapıda sunmak amacıyla kamuda dijitalleşme süreçlerini benimsemeye ve kullanmaya başlamışlardır. Kamu hizmetlerinin sunulması noktasında dönüşümün yansıması olarak e-Devlet uygulamaları karşımıza çıkmaktadır. e-Devlet uygulamaları hızlı bir şekilde yaygınlaşmış ve bu durumun başlıca sebebi, kamu yönetiminin hantal, karmaşık, etkisiz ve verimsiz bir yapıda olması ve bu yapının onu finanse eden vatandaşların gözünde bir meşruiyet krizi yaşamaya başlamış olması olarak değerlendirilmiştir (Delibaş ve Akgül, 2010: 106).

Geleneksel bürokratik yapının hantal ve karmaşık yapısının aksine e-Devlet, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini elektronik yöntemler kullanarak, daha kolay, şeffaf ve hızlı bir yapıda sunma amacıyla ortaya çıkmıştır. Hizmetlerin elektronik ortama taşınması hem etkinlik ve verimlilik sağlamakta hem de vatandaşlar açısından bilgiye erişimi kolaylaştırmaktadır. Aynı zamanda e-Devlet uygulamalarının vatandaş ve devlet arasındaki ilişkileri daha şeffaf ve dinamik hale getirdiği de söylenebileceğinden e-Devleti sadece basit bir teknoloji olarak görmemek gerekmektedir. e-Devlet uygulamalarının başarısı yalnızca teknolojik altyapıya ve girişimlere bağlı değildir. Uygulamaların kullanıcılar tarafından ne ölçüde benimsendiği, kullanıldığı ve sağlanan memnuniyet düzeyi e-Devlet çabalarının başarıya ulaşmasının en önemli koşuludur. Bu durumun sebebi e-Devlet uygulamalarının yalnızca kamu hizmetlerinin verimliliğini ve performansını artırmanın değil, aynı zamanda siyasal yapıya ve sürece yeni bir şekil vermek, vatandaşlarla karşılıklı etkileşim kurmanın bir aracı olarak görülmesindendir (Yıldırım, 2015: 1).

Türkiye özelinde e-Devlet uygulamaları en temelde 2008 yılında e-Devlet Kapısı'nın hizmete açılmasıyla ivme kazanmıştır. Bu uygulamayla birlikte vatandaşlar, sunulan hizmetlere çevrim içi olarak erişim sağlayabilmekte ve işlemlerini devlet dairelerinde uzun süre beklemeden daha kolay ve hızlı bir biçimde gerçekleştirme imkânı bulabilmektedir. Bu gelişmelere paralel olarak, sunulan hizmetlerin artması ve yaygınlaşması önemli konuları gündeme getirmektedir. e-Devlet hizmetlerinin etkin bir şekilde işleminin koşulu vatandaşların bu hizmetleri güvenilir ve yeterli bulmasına bağlı olduğundan sunulan hizmetlerin güvenilirlik ve memnuniyet bağlamında nasıl algılandığı her geçen gün önem kazanmaktadır. Sistemin başarısı ve sürdürülebilirliği açısından, vatandaşların uygulamalara ve kişisel bilgilerin korunmasına yönelik sistemin teknik anlamda güvenli olmasını ifade eden güven ve kullanıcıların sunulan hizmetlerden sağladıkları genel anlamda memnuniyet düzeylerini ifade eden memnuniyet algısı kritik bir öneme sahiptir. Güven ve memnuniyet kavramları arasındaki paralel ilişki kullanıcıların sunulan hizmetleri ne ölçüde benimsediği ve kullandığı konusunda önemli bir etkiye sahiptir.

Bu bağlamda çalışma kapsamında kullanıcıların güven, memnuniyet ve kullanım devamlılığı niyetleri irdelenmiştir. Söz konusu durumla bağlantılı olarak bu çalışmanın temel problemi de e-Devlet uygulamalarının kullanıcılar ve bilhassa öğrenciler tarafından ne derece güvenilir bulunduğu, söz konusu uygulamalardan duyulan memnuniyet düzeyi ve uygulamaların kullanım devamlılığının ne ölçüde olduğudur.

Özellikle genç nüfusu oluşturan üniversite öğrencilerinin e-Devlet uygulamalarına dönük deneyim ve tutumları, e-Devlet sisteminin gelecek yıllarda nasıl evrileceği hususunda

ipuçları sunduğundan çalışmanın odağını üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında ‘üniversite öğrencilerinin e-Devlet hizmetlerine yönelik güven ve memnuniyet algıları ve bu hizmetleri kullanma niyetleri ne ölçüdedir?’ sorusundan yola çıkılmış, nicel araştırma yöntemi benimsenmiş ve öğrencilere anket uygulanarak veri toplanmıştır. Çalışma kapsamında, e-Devlet hizmetlerinin kullanıcı güveni, memnuniyeti ve kullanım devam niyeti boyutlarıyla nasıl algılandığını üniversite öğrencileri özelinde ele alınmış, bu alandaki literatüre ampirik katkı sağlamak amaçlanmıştır. Çalışma ayrıca genç kullanıcı grubunun tutumları üzerinden gelecekteki dijital kamu hizmetlerinin şekillenmesine ilişkin öngörüler sunmaktadır. Çalışma kapsamında öğrencilerin e-Devlet hizmetlerini kullanma tecrübelerinin analiz edilmesi ve alınan hizmetlere yönelik öğrenci tutumlarının anlaşılması hedeflenmiştir. Özellikle genç nüfusu oluşturan üniversite öğrencilerinin e-Devlet uygulamalarına dönük deneyim ve tutumları, e-Devlet sisteminin gelecek yıllarda nasıl evrileceği hususunda ipuçları sunmaktadır.

Bu kapsamda çalışmada öncelikle, e-Devlet kavramı ve amaçları ele alınmış; ardından, e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetlere, hizmetleri sunan kurumlara, platformlara ve hizmet kullanıcılarının demografik bilgilerine ilişkin yıllara göre istatistiksel bilgileri sunulmuştur. Son olarak güvenilirlik ve memnuniyet kavramları bağlamında üniversite öğrencileriyle gerçekleştirilen anket çalışmasının bulguları değerlendirilmiş ve analiz edilmiştir.

2. E- DEVLET KAVRAMI

Özellikle 1990 yılından itibaren küreselleşmenin de etkisiyle devletlerin yapılanmaları ve ihtiyaçları değişmeye başlamıştır. Kamunun taleplerine daha hızlı cevap verebilen, bilgiye dayalı, bilgiyi üreten, işleyen ve dönüştüren bir devlet yapısına ihtiyaç duyulmuştur (Demirel, 2006: 111). Söz konusu ihtiyaca paralel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte, daha etkili, şeffaf ve hızlı bir şekilde devlet hizmetlerinin sunulması amacıyla e-Devlet kavramı ortaya çıkmıştır.

Farklı yazarlara ve bakış açılarına göre birden çok e- Devlet tanımı yapılmıştır. Bu sebeple e- Devlete dair evrensel ve tek bir tanım yoktur. e-Devlet uygulamaları sadece hizmetlerin sunulma şeklini değil, devletin işleyişini de dönüştürdüğünden ve devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimi de daha verimli yapıya getirdiğinden, kapsamı ve işleyiş mekanizmaları açısından farklı şekillerde tanımlanmaktadır.

Yalçınkaya (2019: 371) e-Devleti, en yalın ifadeyle vatandaşlara kurum ve kuruluşların sunmuş olduğu hizmetlerin tek çatı altında birleştirilerek internet üzerinden sunumu olarak tanımlarken, Türkiye Bilişim Şurası (2002: 4) e- Devleti, devletin ve vatandaşların yerine getirmekle sorumlu olduğu hizmet ve görevlerin karşılıklı bir biçimde elektronik işlem ve iletişim ortamında güvenli, sürekli ve kesintisiz olarak gerçekleştirilmesi olarak tanımlamaktadır. Maraş (2011: 138) ’a göre ise e- Devlet, internetin ve ilgili teknolojilerin kamu hizmetlerini ve kamusal bilgiyi vatandaşlara sağlamak için kullanımıdır. Benzer bir tanım yapan Naralan (2008: 459) e-Devleti, klasik devlet hizmetlerinin geleneksel ortamdaki dijital ortamlara aktarılması ve bu hizmetlerin elektronik ortamda sunumuna geçiş olarak ifade etmektedir. Farklı bir tanıma göre ise e- Devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin altyapısı ve araçlarının kamu yönetiminde uygulanması, sunulan kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, yurttaşlara yetki verilmesi, yönetimde şeffaflığın ve politikaların verimliliğinin artırılması konsepti olarak tanımlanmaktadır (Ayaydın vd., 2019: 260).

Avrupa Toplulukları Komisyonu (2003: 4) tarafından yapılan tanıma göre ise e-Devlet, eski devlet ve internetin birleşimi değildir. Daha derin bir biçimde kamu idarelerini dönüştürmek ve işletmeler, vatandaşlar ve müşterilerle çalışma biçimini temelden iyileştirmek için yeni teknolojilerin kullanımıdır. Yine de belirtmek gerekir ki teknolojinin kullanımı, devletlerin bilgi ve hizmetlerinin paydaşlarıyla birlikte iş yapma şeklinde derin bir değişikliği

ifade eden e-Devleti başarmanın yollarından sadece birisidir (Yıldız, 2007: 655). Vatandaşların e- Devlet uygulamalarını benimsemek için öncelikle bu uygulamalardan haberdar olmaları ve en azından uygulamalardan yararlanabilecek bir düzeyde teknolojileri hem tanımalı hem de kullanabiliyor olmaları gerekmektedir (Çarıkçı, 2010: 97).

İnternetin ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin, daha etkili bir yönetime ulaşmak amacıyla bir araç olarak kullanılması olarak tanımlanan (OECD, 2003: 23) e-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde ayakta durabilecek olan ve artan taleplerin getirmiş olduğu modern devlet anlayışının bir yansıması olarak görülebilir (Eroğlu, 2019: 286). Kamunun vatandaşlara bilgisayar aracılığıyla sunduğu tüm kamusal hizmetler olarak tanımlanabilen e-Devlet ile geleneksel kamu yönetimi anlayışında haftada beş gün ve sekiz saat çalışan hizmet anlayışı yerini günün 24 saati ve haftanın her günü, her yerde hizmet veren, yorulmayan, hiç tatil yapmayan kamu hizmeti anlayışına bırakmıştır (Tunç, 2019: 81).

Katı bir biçimde bürokratik ve merkeziyetçi, yoğun bir resmi prosedür ve aşırı kurala dayanan bir devlet – yurttaş ilişkisinin demokratik ve katılımcı bir siyasal sistemin oluşmasındaki en büyük engellerden biri olduğu söylenebilir (Köse vd., 2022: 360). Bu sebeple kamu yönetimi yapısında dönüşüm aracı olan e- Devlet uygulaması, kamu kurumlarına ve devlete yönelik vatandaş güveninin düşük olmasından dolayı kaynaklanan problemlerin çözülmesi için yapılan reformlardan biri olarak kabul edilir (Şahin ve Taşpınar, 2020: 86). e-Devlet, kamu hizmetlerinin kolay bir şekilde elektronik ortamda sunumuna imkân tanıdığından, geleneksel kamu yönetiminin sahip olduğu ağır ve bürokratik yapısına karşılık yeni kamu yönetimi anlayışında merkezi bir rol üstlenmektedir (Demir, 2018: 2).

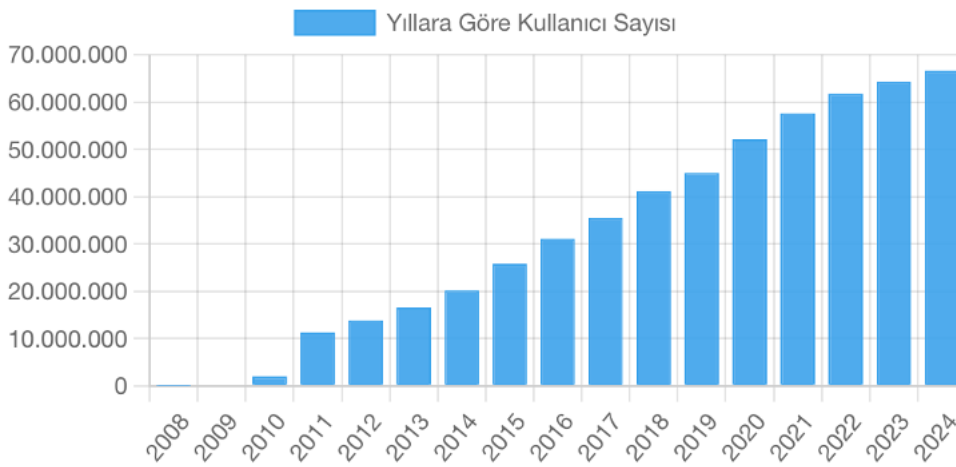
Günümüz modern toplumlarında devlet – vatandaş ilişkisini kolaylaştıran, değiştiren ve güçlendiren önemli bir araç haline gelmiş olan e-Devlet ile geleneksel hizmetler dijital ortama taşınmış, maliyetlerde düşüş yaşanmış, bürokratik işlemler daha hızlı biçimde gerçekleşmiş ve vatandaşlar için belki de en önemlisi olan kamu hizmetlerine olan erişim kolaylaşmıştır. Dolayısıyla, e-devlet kavramı rastgele oluşmuş bir kavram değildir. Aksine, zamanla artan ihtiyaçların sonucunda ortaya çıkan ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin desteğiyle ayakta kalabilecek ve varlığını sürdürecektir olan yeni ve modern bir devlet anlayışının yansımasıdır (İnce, 2001: 12).

Uzun (2019: 42)'un da işaret ettiği gibi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimine paralel olarak ortaya çıkan e-Devlet, internet ve çevrim içi araçlar vasıtasıyla devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetleri geliştiren ve hizmetlere ulaşılmasının önünü açan, buna paralel olarak da devleti ve devlet dışı unsurları birbirine bağlayan, daha az maliyetli, hızlı ve şeffaf yeni bir devlet yapılanmasına işaret etmektedir. Bu sebeple e-Devlet kavramı, hizmetlerin yalnızca elektronik ortama taşınmasıyla sınırlı değildir. Hizmetlerin elektronik olarak sunulmasının yanı sıra, kurumlararası iş birliği yeteneğine, iş süreçlerinin verimliliğine ve ortak bir vizyona sahip olan, bilgi temelli kamu yönetimi anlayışını ifade etmektedir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006: 13).

3. TÜRKİYE'DE E-DEVLET KULLANIMI

Türkiye'de e- Devlet Kapısı, vatandaşların devlet tarafından sağlanan hizmetlere daha kolay, güvenli ve hızlı bir biçimde erişebilmesi amacıyla 2008 yılında hizmete sunulmuştur. İlk başlarda sınırlı konularda hizmet sağlayan e-devlet her geçen gün daha fazla hizmet sağlar olmuş, kurum ve belediye hizmetlerinden firma hizmetlerine kadar birçok farklı konuda vatandaşların hizmet alabildiği bir platform haline gelmiştir. Söz konusu platform sayesinde kamunun hizmetleri internet aracılığıyla sunması mümkün kılınmış, bürokratik işlemleri kolaylaştırmak ve hizmet alımında geçirilen süreyi azaltmak hedeflenmiştir.

Vatandaşlar daha ucuz, hızlı ve etkin bir hizmet sunumu talep ettiklerinden, kamu yönetimleri vatandaşların talep ettiği yönde bir hizmet sunabilmeyi bir zorunluluk gibi görmeye başlamışlardır (Örselli ve Kahraman, 2020: 189). Bu sebeple e-Devlet Kapısı 2008 yılında faaliyete geçmiş ve günden güne gelişerek binlerce kamu hizmetinin sunulduğu ve yüzlerce kamu kurumunun entegre olduğu bir yapıya bürünmüştür. Türkiye görüldüğü üzere ciddi bir dijital dönüşüm yolculuğu geçirmiştir. 2008 yılında e-Devlet Kapısı'nın da hizmete sunulmasıyla e-Devlet Kapısı, kamu hizmetlerine olan erişimi kolaylaştıran önemli bir platform halini almıştır. Yıllar içinde sunmuş olduğu hizmet yelpazesini genişletmiş olan e-Devlet, iki aşamalı giriş gibi sunduğu yeniliklerle de kullanıcıların güvenliğini artırma yoluna girmiştir. Söz konusu iyileştirmeler ve gelişmelerle birlikte de platformu kullanan kitle gittikçe artmıştır. Bu duruma somut bir örnek olarak 30.11.2024 tarihli verilere göre e-Devlet Kapısını kullanan toplam kullanıcı sayısının 66.603.869 ulaşması verilebilir. Yıllara ve yaşa göre kullanıcı sayısı ise aşağıdaki gibidir:



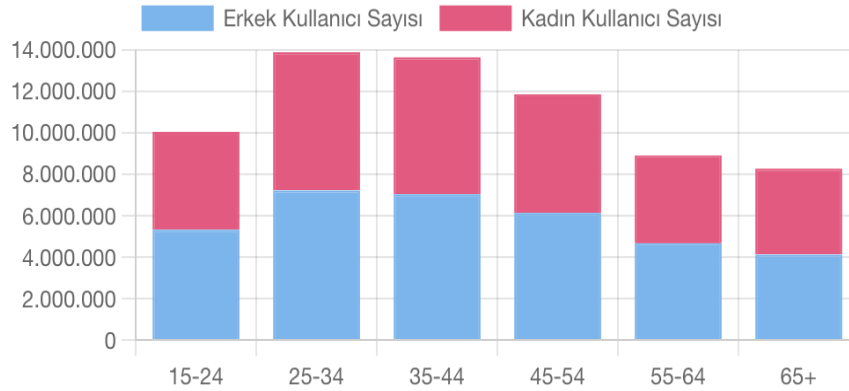
Grafik 1: E-Devlet Kapısı'nın Yıllara göre Kullanıcı Sayısı

Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri> (Erişim Tarihi: 12.12.2024).

Grafikten de görüldüğü üzere 2020 yılına kadar kullanıcı sayısında hızlı bir artış yaşanırken, bu tarihten itibaren artış gözlemlense de önceki yıllara göre daha kullanıcı sayısında artış hızı daha düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Bu durum kanımızca en temelde iki sebepten kaynaklanmış olabilir.

Bu durum ilk olarak potansiyel kullanıcı sayısı ile ilişkilendirilebilir. e-Devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetleri kullanacak veya kullanabilecek olan potansiyel kullanıcı sayısı bir ölçüde sınırlıdır. Kullanıcıların sistemin ilk yıllarında sisteme katılma hızı daha hızlı gerçekleşmiş ve zamanla da bu söz konusu potansiyel kullanıcılar sisteme büyük ölçüde dahil olmuştur. Söz konusu durum, kullanıcı artış hızının yavaşlamasına neden olmuş olabilir.

İkinci sebep ise demografik ve teknolojik engeller ile ilişkilendirilebilir. Sisteme daha önce dahil olmamış bireyler arasında yaşlı veya dijital okuryazarlığı düşük olan bireyler var olabilir. Söz konusu bireyler ile iletişime geçmek, genç veya teknolojiye yatkınlığı fazla olan bireyler ile iletişime geçmekten çok daha zordur. İşte bu yeni kullanıcılara ulaşmanın zorluğu son yıllarda kullanıcı sayısının artış hızını etkilemiş olabilir. Zaten potansiyel kullanıcılar sisteme entegre olduğundan ulaşılması zor olan kitlenin artış hızını etkilemiş olabileceği söylenebilir.



Grafik 2: Yaş ve Cinsiyete göre 30.11.2024 tarihinde Sistemde Kayıtlı Kullanıcı Sayısı

Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri> (Erişim Tarihi: 12.12.2024).

Yaş ve cinsiyete göre kullanıcı sayısı incelendiğinde, 15-24 yaş grubundaki toplam kullanıcı sayısının yaklaşık olarak 10 milyon civarında olduğu görülmektedir. Cinsiyet dağılımı incelendiğinde ise erkek kullanıcı sayısının kadın kullanıcılara göre çok az bir farkla daha fazla olduğu ifade edilebilir. 25-34 yaş grubundaki kullanıcılara bakıldığında ise kullanıcı sayısının bu yaş grubunda ciddi bir artış göstermekte olduğu ve yaklaşık 14 milyon kullanıcı ile en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Cinsiyet dağılımı incelendiğinde erkek kullanıcı oranının kadın kullanıcılara göre biraz daha fazla olduğu ifade edilebilir. 35-44 yaş grubuna bakıldığında ise toplam kullanıcı sayısının yaklaşık 13 milyon düzeyinde olduğu görülmektedir. Erkek kullanıcı sayısının ise kadın kullanıcılara göre az bir farkla daha yüksek olduğu ifade edilebilir. 45-54 yaş grubunda ise kullanıcı sayısının azalmaya başlamış olduğu görülmektedir. Toplam kullanıcı sayısı 12 milyona yakındır. Erkek kullanıcı sayısının ise kadın kullanıcı sayısına göre daha fazla olduğu ifade edilebilir. 55-64 yaş aralığında kullanıcı sayısı yaklaşık olarak 9 milyon düzeyindedir ve cinsiyet dağılımı birbirine yakın görünmekle birlikte erkek kullanıcı sayısının daha fazla olduğu görülmektedir. 65+ yaş grubunda ise 8 milyon civarında kullanıcı olduğu ifade edilebilir. Bu yaş grubunda kadın kullanıcı sayısının çok az bir farkla daha fazla olduğu söylenebilir.

e- Devlet kavramı, devlet kuruluşlarının özel şirketler, diğer devlet kuruluşları ve özellikle vatandaşlarla olan ilişkilerinde önemli bir dönüşüm yaratabilecek olan bir potansiyeli temsil ettiğinden (Ertaş, 2020: 48) sunulan hizmetlerin memnuniyet oranı, kullanım oranı ve kullanıcı sayısı önem arz etmektedir.

Türkiye özelinde e-Devlet Kapısı web sayfası ve mobil uygulaması üzerinden 1 milyon kullanıcıya ait görüş ve önerilerin alındığı ‘e-Devlet Kapısı Memnuniyet Anketi’ sonuçlarına göre kullanıcıların e-Devlet Kapısı memnuniyet oranlarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Gelişmekte olan ülkemiz açısından memnuniyet oranının yüksek düzeyde olması kamunun vatandaş odaklı hizmetlerini başarıyla yerini getirdiği sonucunu bizlere verebilir. Kullanıcılara dair e-Devlet Kapısı memnuniyet oranları aşağıdaki gibidir:

Tablo 1: E-Devlet Kapısı Memnuniyet Oranları

Kullanıcıların e-Devlet Kapısı 2022 Memnuniyet Oranı	Kullanıcıların e-Devlet Kapısı 2023 Memnuniyet Oranı
95,6%	94,8%
Ankete Katılan Kullanıcı Sayısı 1.000.000	Ankete Katılan Kullanıcı Sayısı 1.000.000

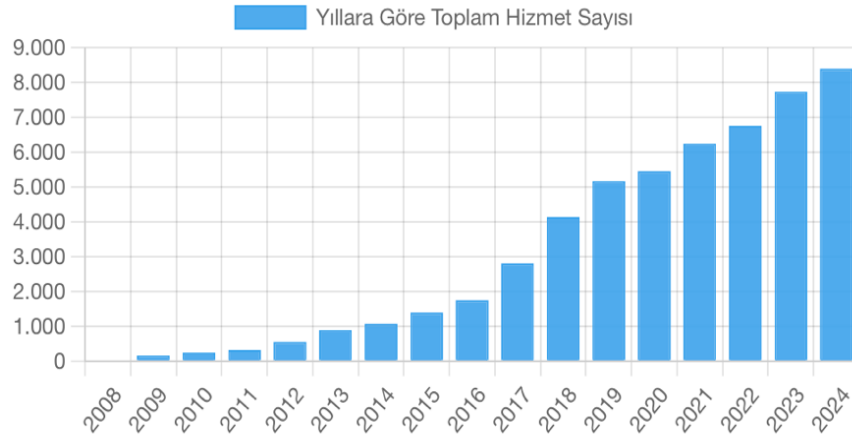
Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri> (Erişim Tarihi: 12.12.2024).

Teknolojik altyapının düzeyi, gerekli siyasi, hukuki ve mali desteğin varlığı, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla sunulacak olan hizmetlerin kalitesi ve bilhassa vatandaşların söz konusu girişimlere karşı sahip olduğu bakış açısı ve katkısı e- Devlet girişimlerinin başarısını belirleyen faktörler olduğundan (Yıldırım, 2010: 6), Tablo 3’ de verilmiş olan memnuniyet oranlarının Türkiye’de e-Devlet girişimlerinin başarılı bir düzeyde sunulduğunun somut ifadelerinden biri olarak değerlendirilebilir.

Ayrıca e- Devlet hizmetlerinin başarıya ulaşması noktasında, vatandaşların ihtiyacına uygun hizmetlerin belirlenmesi ve işlerin sadeleştirilmesi kadar mühim olan bir diğer konu da, sunulacak hizmetlerin kamu internet sitelerinden erişilebilir, kolay kullanılabilir ve hızlı bir şekilde sunulabilir olmasıdır (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2006: 107). Bu açıdan vatandaş memnuniyet oranından yola çıkarak e-Devlet hizmetlerinin hem alıcılar hem de hizmeti sunan kurumlar tarafından başarılı bir şekilde yürütüldüğü de ifade edilebilir.

Bugün toplumumuzda teknoloji ve bilimde beceri kazanmak artık devlet politikası olmaktan ziyade toplumsal proje haline gelmiştir. Bu sebeple sunulan politikaların uygulanabilirliği ve hedeflere ulaşılması ise ilgili kesimlerin tümünün paylaştığı ortak vizyon çerçevesinde inşa edilmelidir (TÜBİTAK, 2004: 7). Sunulan hizmetlerin etkinliği ve verimliliği sadece hizmet sunucuları tarafından değil hizmeti alanlar tarafından da şekillendirilmektedir. Vatandaşların hizmetlere ilişkin davranış ve tutumları sürecin başarıyla devam ettirilmesinin en önemli koşullarından biridir. Bu açıdan vatandaşların memnuniyet düzeyinin yüksek olması ülkemizde sunulan hizmetlerin vatandaş odaklı bir şekilde başarıyla devam edeceğinin somut ifadesidir.

Kamu sektörünün elektronik hizmetlere geçmesi, kurumsal ve teknik bir değişimden ziyade; demokrasilerde güven ve onayın yasal otorite kadar önemli olduğu devlet – yurttaş ilişkisinin etik boyutlarını da içerdiğinden (Colesca, 2009: 9), sunulan hizmetlerin verimli ve yeterli olması zaruri olarak görülebilir. Bu açıdan incelendiğinde e-Devlet Kapısı’nda sunulan hizmet sayısının yıllara göre sürekli artış göstermesi dönüşümün sağlıklı bir şekilde ilerlediğinin sinyalleri olarak değerlendirilebilir. Sunulan hizmet sayısının yıllara göre değişimi aşağıdaki grafikte sunulmuştur:



Grafik 3: e-Devlet Kapısı'nda Yıllara göre Sunulan Hizmet Sayısı

Kaynak: <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri/hizmet=Istatistikleri> (Erişim Tarihi: 12.12.2024).

Hizmet sayısı 2008 yılında 22, 2009 yılında ise 162 olarak sunulmaya başlamıştır. Günümüze bakıldığında e-Devlet Kapısı'na 2022 yılına göre 987 hizmet daha eklenmiş ve 2023 yılında sunulan hizmet sayısı 7.741 olarak belirlenmiştir. 2024 yılına gelindiğinde ise sunulan toplam hizmet sayısı 8392 olarak ifade edilmiştir.

Akçagündüz (2019: 439) tarafından da ifade edildiği üzere her geçen gün e- Devlet aracılığıyla verilen hizmet alanı genişleyecektir. Türkiye özelinde son yıllarda uygulanan kamu politikalarına bakıldığında siyasi yapının, bürokratik yapı karşısında panzehir olarak kullandığı sistemin e-Devlet olduğu anlaşılmaktadır.

4. LİTERATÜR TARAMASI

e-Devlet uygulamalarına dair literatür incelendiğinde, e-Devlet uygulamalarını ele alan pek çok çalışmaya rastlamak mümkündür. E-devlet uygulamalarının kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, bu konu akademik anlamda da çeşitli boyutlarıyla ele alınmaya başlanmıştır. Yapılan çalışmalara bakıldığında teorik çalışmaların yanı sıra yapılan çalışmaların kullanıcıların e-devlet uygulaması kullanımının güvenilirlik ve memnuniyet düzeyini ölçmeye de yönelik olduğu göze çarpmaktadır. Yapılan çalışmalar genel olarak il (Taşpınar, 2012; Demir, 2018; Yılmaz, 2019; Can ve Eke, 2020; Tatlı, 2023) ve üniversite öğrencilerine (Yalçinkaya, 2019) yöneliktir.

Taşpınar (2012) tarafından e-devlete güven ve bu güvenin üzerinde etkili olan faktörlerin incelenmesi amacıyla Konya ilinde bir alan araştırması yapılmıştır. 1387 anket formunun değerlendirildiği çalışmada katılımcıların e-devlet uygulamalarına yönelik veri güvenliği konusunda alınan tedbirleri yeterli görmediği ifade edilmiştir. Yine de yazar tarafından söz konusu endişenin çok yüksek düzeyde olmadığı da ve katılımcıların e-devlet uygulamalarına yüksek bir seviyede olmasa da güven duyduğu ifade edilmiştir.

Söz konusu çalışmalardan bir diğeri ise Demir (2018) tarafından Düzce ilinde 100 katılımcı ile yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile gerçekleştirilmiş ve e-devlete dair toplumsal algıyı ölçmek amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında e-devlet uygulamalarını kullanmadığını ifade eden katılımcıların büyük bir kısmının kamu kurumları ile bizzat iletişim kurmak istediği ve internet üzerinden işlem yapmayı da güvenilir bulmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yine de katılımcıların güven konusunda farklılık gösterdiği tespit edilen çalışmada, e-devlet kullanıcısı olan katılımcıların yüksek güven eğiliminde olduğu, kullanmayan

katılımcıların ise düşük güven eğiliminde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Güvensizliğe sebep olan temel unsurun ise internet ve bazı basın-yayın organlarında çıkan haberler olduğu ifade edilmiştir.

Yılmaz (2019) tarafından Bitlis ili özelinde yapılan çalışma ise, e-Devlet uygulamasının güvenilirlik ve kullanım düzeyinin ölçülmesi adına gerçekleştirilmiştir. İl genelinde yaşayan 300 katılımcıya anket yöntemi uygulanan çalışmada, vatandaşların büyük bir kısmının e-Devlet sistemine kayıtlı olduğu, e-Devlet üzerinden verilen hizmetlerden memnun olduğu fakat %47,7'lik büyük bir kısmının da kişisel verilerin güvenliği konusunda kaygı duyduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yalçinkaya'nın (2019) çalışması ise üniversite öğrencilerinin e-devlet algısını güven, kullanım devamlılığı ve memnuniyet özelinde incelemek adına yapılmıştır. Söz konusu çalışmada 102 üniversiteden 1016 öğrenciye Yalçinkaya (2019) tarafından geliştirilen ve uygulanan anket soruları yöneltilmiş ve öğrencilerin e-devleti kullanma eğiliminin yüksek düzeyde olduğu, hizmetlere karşı duyulan memnuniyetin ise e-devletin kullanım devamlılığı niyetine etkisinin olduğu ve öğrencilerin e-devlet platformuna güven duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Yine de çalışma kapsamında güven faktörü içerisinde değerlendirilen güvenilirlik ve gizlilik alt boyutlarının yeterli ölçüde yüksek çıkmadığı tespit edilmiştir. Yazar bu durumu, e-devlete duyulan güven hususunda çok büyük ölçüde olmasa da bazı şüphelerin olduğunu ve kullanıcıların da bu durum özelinde bir çözüm beklentisi içinde olduğunu ifade ederek değerlendirmiştir.

Can ve Eke (2020) tarafından yapılan çalışmada ise e-devlet hizmetlerinden faydalanan vatandaşların e-devlet uygulamalarına dönük bilgi ve memnuniyet düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Isparta il merkezinde 420 vatandaş örneklem olarak belirlenmiş ve nicel araştırma çerçevesinde alan araştırması uygulanmıştır. Bu çalışmada katılımcıların e-devlet hizmetlerine yönelik bilgi düzeylerinin artmasına paralel olarak memnuniyet düzeyinin de artış gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmada ortaya çıkan dikkate değer bir husus da güvenilirlik boyutunun, yeterlilik – erişilebilirlik ve kolaylık boyutuna göre daha düşük düzeyde olmasıdır. Yine de yazar bu durumu e-devlet hizmetlerinin güvenilirlik boyutunun düşük olduğu şeklinde yorumlamaktan geri durmuştur. Bu durumun gerekçesinin ise, e-devlet hizmetlerine yönelik bilginin artmasıyla memnuniyet düzeyi içerisinde bulunan güvenilirlik düzeyinin de artış göstermesi olduğunu ifade etmiştir.

Bir diğer çalışmada ise Çelik ve Orhan (2021) tarafından e-devlet sistemini kullanan bireylerin kullanım devam niyeti ve memnuniyetine etki eden faktörlerin neler olduğunun araştırılması amaçlanmıştır ve bu amaçla 1427 e-devlet kullanıcıya yönelik bir araştırma yapılmıştır. Çalışmada bireylerin e-devletin kendileri için ne derecede faydalı olduğunu bilirlerse o derecede de memnuniyet duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca kullanıcıların duyduğu tatminin, e-devlet sistemini kullanmaya devam niyeti üzerinde de pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Tatlı (2023) tarafından ise, e-devlet uygulamalarını benimsemeye etki eden faktörlerin incelenmesi amacıyla Bitlis ilinde 387 kişi üzerinde bir anket çalışması uygulanmıştır. Çalışma kapsamında e-devlet uygulamalarının benimsenmesinde altı boyut olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu boyutlar, maliyet ve çekicilik, algılanan kullanım kolaylığı, algılanan fayda, sosyal etki, kullanım niyeti ve güven olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında e-devlet kullanımında güvenin ön plana çıktığı ifade edilmiştir. E-devlet uygulamalarına yönelik kullanıcıların güven duymaları, uygulamaların benimsenme sürecini etkileyen önemli bir faktör olarak değerlendirilmiştir. Bu noktada güvenin, hükümetin dijital hizmetlerine ve kişisel veri güvenliğine duyulan güven ile ilgili olduğu da çalışma kapsamında ifade edilmiştir.

5. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Samsun ilinde eğitim gören Samsun Üniversitesi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi öğrencilerinin e-devlet uygulamalarına yönelik algılarını incelemektir. Bu bağlamda, Samsun ilinde bulunan iki devlet üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin,

- i. e- Devlet memnuniyet düzeyleri
- ii. e- Devlet güven düzeyleri
- iii. e- Devlet kullanım devamlılığı niyetinin analiz edilmesi amaçlanmıştır.

İncelenen konu başlıklarında sonuca ulaşmak adına daha önce Yalçinkaya (2019) tarafından geliştirilen ve uygulanan anket sorularından yararlanılmış olup, bu anket çalışmasının e-devlet memnuniyet düzeyini ölçen altı sorusu, e-devlet güven düzeyini ölçen üç sorusu ve e-devlet kullanım devamlılığını ölçen üç sorusu yazarın izni dahilinde anket çalışmamızda kullanılmıştır.

5.2. Araştırmanın Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Araştırmanın örneklemi, Samsun Üniversitesi ve Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde öğrenim gören 451 öğrenci oluşturmuş ve 440 anket değerlendirmeye alınmıştır. Öğrencilerin e-Devlet kullanımına dair duydukları fayda, memnuniyet, güven algılarını ölçmeyi konu edinen bu çalışma, nicel araştırma yöntemlerinin veri toplama tekniklerinden biri olan anket yoluyla veri elde etmeyi esas almıştır.

Anket çalışması 1 Aralık 2023 ile 12 Ocak 2024 tarihleri arasında üniversitelerde yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Anketlerden elde edilen veriler SPSS23 programı ile analiz edilmiştir. Anketin uygulanacağı örneklem, olasılığa dayalı olmayan örneklem türlerinden biri olan kolay örneklem (uygun örneklem) (Balcı, 2016: 103; Coşkun vd., 2017: 148) yöntemiyle oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamında anket yöntemi kullanıldığından Samsun Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurulu'nun 30.03.2023 tarih ve 2023-30 sayılı kararıyla etik kurul izin belgesi alınmıştır.

6. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, katılımcıların demografik ve genel bilgilerine, e- Devlet hizmetlerinden faydalanma derecesine ve son olarak e-Devletten duyulan memnuniyet, güven ve kullanım devamlılığı niyetlerinin analizine yer verilmiştir.

6.1. Betimsel İstatistikler

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik ve genel bilgileri Tablo 2'te sunulmuştur.

Tablo 2: Demografik ve Genel Bilgilere Ait Bulgular

Demografik ve Genel Bilgiler	Değer	Sayıcı Dağılım	%
Üniversite Türüne Göre Öğrenci Sayısı	Samsun Üniversitesi	221	50,2
	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	219	49,8
Öğrenim görülen program türü	Lisans	435	98,9
	Yüksek Lisans	5	1,1
Cinsiyet	Kadın	264	60,0
	Erkek	176	40,0

Elde edilen veriler incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin %50,2 ‘sinin Samsun Üniversitesinde, %49,8’inin Ondokuz Mayıs Üniversitesinde öğrenim gördüğü ve öğrencilerden sadece %1,1’ lik kısmının lisansüstü öğrenci olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin %98,9’u lisans öğrencisidir. Ankete katılım gösteren öğrencilerin %60’ı kadın, %40’ı ise erkek öğrencidir.

6.2. E-Devlet Hizmetlerinden Faydalanma

Katılımcıların e- Devlet hizmetlerinden faydalanma oranı Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3: Katılımcıların e- Devlet Hizmetlerinden Faydalanma Oranı

	Cevaplar	Sayıcı Dağılım	%
e-Devlet Hizmetlerinden Faydalaniyor Musunuz?	Evet	440	97,6
	Hayır	11	2,4

e-Devlet hizmetlerinden faydalaniyor musunuz sorusuna cevap veren katılımcıların %97,6’sı e- Devlet hizmetlerinden faydalandığını ifade etmiştir. e-Devlet hizmetlerinden faydalanmadığını ifade eden kısım ise düşük bir oranla %2,4 olarak bulunmuştur.

Anket çalışmasına toplamda 451 öğrenci katılım göstermiş ve araştırmada sorulan e-devlet hizmetlerinden faydalaniyor musunuz sorusuna hayır cevabını veren 11 öğrenci e-devlet hizmetlerinden faydalanmadığı gerekçesiyle diğer soruların analizine dahil edilmemiştir. Bu nedenle araştırmanın devamında 440 katılımcının vermiş olduğu cevaplar üzerinden analiz gerçekleştirilmiştir.

6.3. Anket Sorularının Değerlendirilmesi

Çalışma kapsamında katılımcılara yöneltilen 5’li likert ölçeğinden oluşan 12 anket sorusu üç faktör altında incelenmiştir. Çalışmanın bu bölümünde e-devletten duyulan

memnuniyet, e- devlete duyulan güven ve e- devlet kullanım devamlılığı ölçülmüş ve analiz edilmiştir.

6.3.1. e-Devletten Duyulan Memnuniyet (Faktör 1)

Memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik iletilen sorular ve bulgular Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4: Katılımcıların e-Devletten Duyduğu Memnuniyet (Faktör 1)

SORULAR	FREKANS (n)	ORAN (%)	$\bar{X}$	SS
1.E-Devlet web ara yüzünün kullanım kolaylığı açısından uygun olduğunu düşünüyorum. (Kullanım Kolaylığı)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	18	4,1	3,96	1,09
Kısmen Katılmıyorum (2)	41	9,3		
Emin Değilim (3)	39	8,9		
Kısmen Katılıyorum (4)	182	41,4		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	160	36,4		
2. E-Devlet mobil uygulamasının faydalı olduğunu düşünüyorum. (Faydalılık)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	21	4,8	4,18	1,12
Kısmen Katılmıyorum (2)	29	6,6		
Emin Değilim (3)	33	7,5		
Kısmen Katılıyorum (4)	120	27,3		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	237	53,9		
3.E-Devlet uygulamasının kamudaki bürokratik iş ve işlemleri kolaylaştırdığını düşünüyorum. (İşlem Hızı)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	17	3,9	4,12	1,05
Kısmen Katılmıyorum (2)	16	3,6		
Emin Değilim (3)	68	15,5		
Kısmen Katılıyorum (4)	131	29,8		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	208	47,3		
4. Tüm kamu bilgi sistemlerinin e-devlet üzerinden entegre olarak çalışabileceğine inanıyorum. (Entegrasyon)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	17	3,9	3,83	1,09
Kısmen Katılmıyorum (2)	28	6,4		
Emin Değilim (3)	121	27,5		
Kısmen Katılıyorum (4)	119	27,0		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	155	35,2		
5. E-devlet uygulamasını vatandaş odaklı olması açısından kaliteli buluyorum. (Kalite)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	16	3,6	4,16	1,03

Kısmen Katılmıyorum (2)	17	3,9		
Emin Değilim (3)	57	13,0		
Kısmen Katılıyorum (4)	142	32,3		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	208	47,3		
6. E-Devlet uygulamalarının gelecekte iş ve kamu hayatını olumlu yönde etkileyeceğini düşünüyorum. (Olumlu Etki)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	12	2,7	4,02	1,01
Kısmen Katılmıyorum (2)	18	4,1		
Emin Değilim (3)	92	20,9		
Kısmen Katılıyorum (4)	141	32,0		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	177	40,2		

Not: $\bar{X}$ ortalama, SS standart sapma, % yüzde oranı ifade eder.

Memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla sorulmuş olan sorulardan ilki kullanım kolaylığına yöneliktir. Verilen cevaplar incelendiğinde katılımcıların %77,8 ‘i e- devlet web ara yüzünü kullanım kolaylığı açısından olumlu bulurken, %13,4 ‘ü e- devlet web ara yüzünü kullanım kolaylığı açısından olumsuz görmektedir. İkinci olarak yöneltilen soru e- devlet mobil arayüzünün faydalılığını ölçmek amacıyla sorulmuştur. Mobil uygulamanın faydalılığine verilen cevaplar incelendiğinde %81,2’lik olumlu bir oran ortaya çıkmıştır. Mobil uygulamanın faydalı olmadığını düşünen katılımcı oranı %11,4 iken kararsız kalan katılımcı oranı ise %7,5’dir. Üçüncü olarak e-devlet uygulamasının kamudaki bürokratik iş ve işlemleri kolaylaştırdığını düşünüyorum önermesine bakıldığında katılımcıların %77,1 olumlu, 7,5’i olumsuz bir tutum sergilemiştir.

E- devlete dair kullanım memnuniyetini ölçmek amacıyla yöneltilen sorulardan bir diğeri tüm bilgi sistemlerinin birlikte çalışabileceğine yönelik inancın ölçülmesi sorusu olmuştur. Buna göre kamu bilgi sistemlerinin e-devlet üzerinden entegre olabileceğine yönelik inancı ölçmeye odaklanan dördüncü önermede katılımcıların %62,2’si olumlu, %10,3’ü olumsuz ve 27,5’i kararsız bir tutum sergilemiştir. Beşinci önermeye baktığımızda e-devlet uygulamasını vatandaş odaklı olması açısından kaliteli bulan katılımcı oranı %79,6 iken bu konuda olumsuz düşünen katılımcı oranı %7,5 ‘dir.

Memnuniyeti ölçmeye yönelik iletilen son soru olan, e-devlet uygulamalarının gelecekte iş ve kamu hayatını olumlu yönde etkileyeceğini düşünüyorum başlığına baktığımızda ise katılımcıların %72,2 oranında olumlu cevap verdiğini görüyoruz. Olumsuz cevap veren katılımcı oranı %6,8 iken kararsız kalan katılımcı oranı %20,9’dır.

Elde edilen bulgular literatürde önceki çalışmalarla büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Örneğin Yılmaz (2019)’ ın çalışmasında olduğu gibi bu çalışmada da kullanıcıların memnuniyet oranı yüksek düzeyde seyretmektedir. Yine benzer biçimde Yalçinkaya (2019)’nın çalışmasında Faktör 1 altında elde ettiği olumlu memnuniyet oranlarına yakın bir biçimde bu çalışmada da memnuniyet oranları olumlu olarak değerlendirilmiştir.

6.3.2. e- Devlete Duyulan Güven (Faktör 2)

Çalışma kapsamında ele alınan ikinci faktör e-devlete duyulan güvendir. İkinci faktörü oluşturan unsurlar güven, güvenilirlik ve gizlilik kavramlarıdır. Güven düzeyini ölçmeye yönelik iletilen sorular ve bulgular Tablo 5 ‘de sunulmuştur.

Tablo 5: Katılımcıların e-Devlete Duyduğu Güven (Faktör 2)

SORULAR	FREKANS (n)	ORAN (%)	$\bar{X}$	SS
1. Her aradığım hizmeti e-Devlet üzerinde bulabiliyorum. (Güven)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	20	4,5	3,69	1,01
Kısmen Katılmıyorum (2)	45	10,2		
Emin Değilim (3)	95	21,6		
Kısmen Katılıyorum (4)	169	38,4		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	111	25,3		
2. E-Devlet uygulamasının güvenilir olduğunu düşünüyorum. (Güvenilirlik)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	36	8,2	3,79	1,27
Kısmen Katılmıyorum (2)	39	8,9		
Emin Değilim (3)	77	17,5		
Kısmen Katılıyorum (4)	115	26,1		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	173	39,3		
3. E-devlet uygulamasının kişisel verileri koruduğuna inanıyorum. (Gizlilik)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	48	10,9	3,67	1,32
Kısmen Katılmıyorum (2)	35	8,0		
Emin Değilim (3)	89	20,2		
Kısmen Katılıyorum (4)	108	24,5		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	160	36,4		

Güveni ölçmeye odaklanan, her aradığım hizmeti e-devlet üzerinde bulabiliyorum önermesine baktığımızda katılımcılar %63,7 olumlu, %14,7 oranında olumsuz, %21,6 oranında kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. Güvenilirliği ölçmeye yönelik önermede ise katılımcıların %65,4 oranında olumlu, %17,5 oranında kararsız, %17,1 oranında olumsuz oldukları görülmüştür. Gizliliğe odaklanan e-devlet uygulamasının kişisel verileri koruduğuna inanıyorum önermesine verilen cevaplar incelendiğinde kullanıcılar gizlilik konusuna %60,9 olumlu, %18,9 olumsuz, %20,2 kararsız olarak yaklaşmışlardır.

Yine de e- Devlet uygulamasının kişisel verileri koruduğuna inanıyorum önermesine verilen cevaplar incelendiğinde kullanıcıların gizlilik endişesi yaşadığı ifade edilebilir. Anket sorularının cevaplanması esnasında sözlü bir şekilde bu meseleye olumsuz yaklaştığını ifade eden birçok katılımcıyla karşılaşmış ve anket kağıdına bırakılan verilerin sık sık sızdırıldığına olan inancı ifade eden notlar dikkat çekmiştir.

Güven faktörü özelinde bir değerlendirme yapıldığında, diğer yapılan çalışmalara yakın bir biçimde benzerlik olduğu tespit edilmiştir. Demir (2018)'in çalışmasında e-devlete olumlu bakmayan bireylerin internet üzerinden işlem yapma konusunda güven duymadığı, tereddüt yaşadığı ifade edilmiştir. Yılmaz (2019)'da kişisel verilerin güvenliği konusunda %47'lik bir kesimin kaygı duyduğu sonucuna ulaşmıştır. Yalçinkaya (2019)'nın çalışmasında, güvenilirlik ve gizlilik boyutlarının yüksek düzeyde çıkmamış olması e-devlete yönelik güven konusunda çok fazla olmasa bile birtakım şüpheler olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Bizim çalışmamız kapsamında da yüzde olarak düşük çıkmamış olsa da güven faktöründe oranlarda bir düşüş olduğu fark edilir.

6.3.3. e-Devlet Kullanım Devamlılığı (Faktör 3)

Çalışma kapsamında incelenen üçüncü faktör e-Devlet kullanım devamlılığına ilişkindir. Bu faktör temelde beklentilere ilişkin olduğundan bu faktörü oluşturan unsurlar işlem kolaylığı beklentisi, iletişim beklentisi ve beklenen fayda bağlamında incelenmiş ve analiz edilmiştir. e-Devlet kullanım devamlılığına yönelik iletilen sorular ve bulgular Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6: Katılımcıların e-Devlet Kullanım Devamlılığı (Faktör 3)

SORULAR	FREKANS (n)	ORAN (%)	$\bar{X}$	SS
1. E-devlet uygulamalarının bürokratik iş ve işlemleri azaltacağına inanıyorum. (İşlem Kolaylığı Beklentisi)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	15	3,4	3,80	1,08
Kısmen Katılmıyorum (2)	31	7,0		
Emin Değilim (3)	127	28,9		
Kısmen Katılıyorum (4)	120	27,3		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	147	33,4		
2. E-devletin vatandaş ve devlet arasındaki iletişimi arttırdığına inanıyorum. (İletişim Beklentisi)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	30	6,8	3,68	1,18
Kısmen Katılmıyorum (2)	36	8,2		
Emin Değilim (3)	111	25,2		
Kısmen Katılıyorum (4)	128	29,1		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	135	30,7		
3. Gelecekte e-Devlet uygulamalarının vatandaşlara daha faydalı olacağına inanıyorum (Beklenen Fayda)				
Kesinlikle Katılmıyorum (1)	17	3,9	4,18	1,05
Kısmen Katılmıyorum (2)	19	4,3		
Emin Değilim (3)	52	11,8		
Kısmen Katılıyorum (4)	129	29,3		
Kesinlikle Katılıyorum (5)	223	50,7		

E-devlet uygulamalarının bürokratik iş ve işlemleri azaltacağına inanıyorum önermesinde katılımcıların %60,7’si olumlu, %10,4’ü olumsuz, %28,9’u kararsız olduklarını ifade etmişlerdir. İletişim beklentisi etrafında şekillenmiş olan önermeye katılımcılar %59,8 oranında olumlu, %15 oranında olumsuz, %25,2 oranında kararsız olarak yaklaşmışlardır. e-Devletin devlet ve vatandaş arasındaki iletişimi arttırdığına inanıyorum önermesi incelendiğinde sadece %59,8 gibi düşük bir oranda olumlu inancın olması e-Devlet uygulamalarının devlet – vatandaş arasındaki ilişki açısından yeterli düzeyde etkili olmadığını göstermektedir. Düşük orandaki bu olumlu beklenti, e-Devlet uygulamalarının vatandaşların devletle olan iletişim düzeyini artırma hususunda etkinliğini sorguladığı şeklinde yorumlanabilir. Son olarak gelecekte e-devlet uygulamalarının vatandaşlara daha faydalı olacağına inanıyorum önermesi incelendiğinde katılımcıların %80 oranında olumlu, %8,2 oranında olumsuz, %11,8 oranında ise kararsız oldukları görülmüştür.

Kullanım devam niyeti Yalçınkaya (2019)'nın çalışmasının sonuçlarıyla mukayese edildiğinde de beklenen fayda özelinde ciddi bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır. %49,6 olarak ifade edilen beklenen fayda, bizim çalışmamızda %80 olarak ifade edilmiştir. Bu farkın temel sebebinin zaman kaynaklı olduğu düşüncesindeyiz. Yalçınkaya (2019)'nın çalışmasının yapıldığı zaman ve bu çalışmanın yapıldığı zaman arasında yaklaşık beş yıl gibi bir fark vardır. Geçen süre zarfında e-Devlet platformunun erişilebilirliğinde, özelliklerinde ve kullanıcı deneyiminde birtakım olumlu gelişmeler yaşanmış ve ilerlemeler sağlanmış olduğu fark edilir. Söz konusu hizmetlerin genişlemesi ve faydası da artan kullanıcı memnuniyetine ve de dolayısıyla daha yüksek düzeyde bir beklenen fayda algısına yol açmış olabilir.

7. SONUÇ

En basit düzeyde, devletin kamu hizmetlerini internet aracılığıyla vatandaşa sunması olarak tanımlayabileceğimiz e-Devlet, yurttaş – devlet ilişkilerini de dönüştüren bir paradigma değişimi olarak değerlendirilebilir. Bu değişimde vatandaşların memnuniyet ve hizmetlerin sunumundan elde ettikleri fayda dönüşümün kendisi kadar önemlidir. Zira e-Devlet uygulamalarının başarısı yalnızca altyapı veya gerekli teknolojilerin kullanımını kapsamamakta, aynı zamanda hizmet alıcılarının uygulamaları benimsemesini ve kullanmasını da kapsamaktadır. e-Devlet uygulamalarının başarıya ulaşması ancak karşılıklı ve bilinçli bir çaba ile mümkündür. Bu sebeple vatandaşların memnuniyet düzeyinin ve hizmet sunumlarının yeterli olması başlıca beklentiler arasındadır.

Bu amaçla çalışma kapsamında genç ve teknoloji kullanımına en yatkın kitle kabul edilebilecek olan üniversite öğrencileri özelinde güven, memnuniyet algısı ve kullanım devamlılığı niyeti üzerine anket çalışması uygulanmıştır. Genç bir kitleyi temsil eden öğrencilerin e-Devlet güven, memnuniyet ve kullanım devamlılığı niyeti gelecek yıllarda gelişecek olan e-Devlet uygulamalarının benimsenme ve kullanılma niyetinin de ipuçlarını sunacağı tahmin edilmektedir. Araştırmanın sonuçlarına göre her iki üniversitedeki kullanıcıların e-Devlet uygulamalarına güven ve memnuniyete yönelik algılarına yönelik toplanan veriler analiz edilmiştir. Anket verileri ışığında değerlendirilen sonuçlar aşağıda detaylandırılmıştır.

Elde edilen veriler incelendiğinde, üniversite öğrencilerinin e-Devlet hizmetlerine yönelik güven ve memnuniyet algılarının belirli boyutlar özelinde farklılık gösterdiği görülmektedir. Memnuniyet düzeyi açısından olumluluk oranlarına bakıldığında en yüksek oran faydalılık boyutunda %81,2 olarak gözlemlenirken, bu oranı %79,6 ile kalite boyutu, %77,8 ile kullanım kolaylığı ve %77,1 ile işlem hızı takip etmektedir. Fakat entegrasyonun %62,2 gibi bir oranla diğer boyutlara göre daha düşük bir seviyede olduğu dikkat çekmektedir. Bu oranlar, öğrencilerin genel olarak e-Devlet hizmetlerini olumlu karşıladığını göstermesine rağmen yine de sistemin çeşitli boyutlarında iyileştirme yapılması ihtiyacı olduğuna da işaret etmektedir. Örneğin öğrenciler tarafından entegrasyon özelindeki görece düşük olan memnuniyet oranı, çeşitli kurumlarla olan veri akışı ve sistemler arası bağlantıların yeteri kadar tatmin edici görülmediği şeklinde yorumlanabilir.

Güven algısı açısından elde edilen veriler incelendiğinde, öğrencilerin e-Devlet hizmetlerine yönelik duymuş olduğu güven oranlarının memnuniyet oranlarına göre daha düşük bir seviyede olduğu gözlemlenmiştir. Öğrencilerin güven algısı %63,7, güvenilirlik algısı %65,4 ve gizlilik algısı %60,9 olarak tespit edilmiştir. Verilerden hareketle öğrencilerin e-Devlet sistemine olan genel güveninin, memnuniyet algısı kadar yüksek olmadığı tespit edilmiştir. Bu noktada gizlilik ve güven algısının düşük düzeyde olması, dijital platformlara dair genel bir temkinli tavrı gösterdiği gibi, e-Devlet sisteminin güvenlik ve veri koruma politikaları noktasındaki iletişim eksikliğine de işaret etmektedir. Bu bağlamda kullanıcıların, gizlilik politikası ve sistemin veri güvenliği politikasına yönelik daha fazla bilgilendirilmesi ve

şeffaflığın artırılması hususu, öğrencilerin güven algısını yükseltebilecek önemli faktörler arasında görülebilir.

Son olarak, e-Devlet'in kullanım devamlılığına yönelik bulgular incelendiğinde, öğrencilerin beklenen fayda özelinde %80 oranında olumlu bir algıya sahip oldukları gözlemlenmiştir. Fakat, işlem kolaylığı beklentisi %60,7 ve iletişim beklentisi %59,8 seviyelerinde olup, öğrencilerin görece daha düşük bir olumlu algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu oran, e-Devlet uygulamalarının vatandaş ve devlet arasındaki ilişki bakımından yeterli düzeyde etkili olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Tüm bu bulgular değerlendirildiğinde, öğrencilerin e-Devlet uygulamalarını genel olarak olumlu algıladığı söylenebilir fakat güven, işlem kolaylığı ve entegrasyon özelinde de iyileştirmelerin yapılması gerektiği de ifade edilmelidir.

Bütünsel olarak ele alındığında, öğrencilerin e-Devlet uygulamalarına yönelik memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu fakat kullanım devamlılığı niyetlerinin ve güven algılarının bir bakımından eksik kaldığı ifade edilebilir. Öğrencilerin e-Devlet uygulamalarını büyük ölçüde kaliteli ve faydalı bulmasının yanı sıra, güven konusunda çeşitli endişelere sahip olduğu da göze çarpmaktadır. Çalışma genelinde ele alınan üç faktörün her biri birbirini etkileyen faktörlerdir. Örneğin memnuniyet düzeyi yüksek olduğunda güven algısının da bu duruma paralel bir biçimde artması beklenebilir. Ancak çalışma kapsamında elde edilen mevcut veriler bu ilişkinin tam olarak sağlanmadığını göstermektedir. Öğrenciler memnuniyet duydukları bir sistemi kullanıyor olsalar bile güven konusundaki eksiklikleri nedeniyle daha temkinli davranabilmektedirler.

Elde edilen bulgulardan hareketle, e-Devlet hizmetlerinin iletişim beklentisi, entegrasyon ve gizlilik konularında iyileştirmelere ihtiyaç duyduğu açıktır. Özellikle güven algısının artırılması amacıyla e-Devlet sisteminin gizlilik ve güvenlik politikaları hakkında daha fazla şeffaflık sağlanmalı ve öğrencilere yönelik bilgilendirmelerin artırılması planlanmalıdır. Ek olarak işlem kolaylığı ve iletişim beklentisi alanında yapılacak iyileştirmeler de , e-Devlet uygulamalarının kullanım düzeyini artırabilir ve vatandaş-devlet arasındaki etkileşimi daha verimli hale getirebilir. Bu türde yapılacak olan iyileştirmelerin, öğrencilerin kullanım devamlılığı ve güven algılarını olumlu yönde etkileyeceği açıktır. Sonuç itibarıyla, öğrencilerin e-Devlet uygulamalarına dönük algıları genel düzeyde olumlu olmakla birlikte, sistemin daha güvenli ve etkin hale getirilmesi, kullanım devamlılığını artırmak ve güven algısını güçlendirmek açısından kritik öneme sahiptir.

e- Devlet uygulamalarının devlet- vatandaş arasındaki iletişim düzeyini artırma kapasitesinin daha yüksek düzeyde seyretmesi için halihazırda mevcut bulunan iletişim işlevleri güçlendirilmeli, bilgilendirme stratejileri iyileştirilmelidir. Bu konuda hizmet alıcılarına uygulamalar hakkında eğitim ve bilgi verilmeli, iletişim ve yardım merkezi özelinde geri bildirim seçeneklerinin daha kolay bir biçimde erişilecek şekilde etkinleştirilmesi gerekmektedir. Bu şekilde hizmet alıcılarının e-Devlet uygulamalarına dair düşük olan olumlu algısının artırılacağı düşünülmektedir.

Sonuçlar bağlamında genel olarak e-Devlet uygulamalarına olumlu bir yaklaşımın olduğu ifade edilebilir. Çalışmanın genç nüfusu temsil eden teknolojik gelişmelere ve süreçlere daha yatkın olan öğrenciler özelinde yapılmış olması hizmetlerin kullanımının ve uygulamalara yönelik algıların teknolojiyle uyumlarının iyi olması sebebiyle daha yüksek ve olumlu düzeyde görülmesine sebep olmuş olabilir. Bugünün gençlerinin uygulamalara dönük olumlu bakış açıları gelecek yıllarda gelişip, ilerleyecek olan e-Devlet uygulamalarının benimsenme ve kullanılma niyetinin de paralel olarak yüksek düzeyde görüleceği sonucunu bizlere verebilir.

Söz konusu algıların yaş olarak yüksek farklı gruplarda incelenmesi tavsiye edilebilir. Teknolojiye ayak uydurma konusunda genç nüfusa göre belki daha çok zorlandığı ifade

edilebilecek yaş gruplarının beklenti ve görüşlerinin alınması uygulamaların tüm kesimler için maksimum fayda sağlayacak şekilde iyileştirmesine vesile olabilir.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırma verileri toplanmadan Samsun Üniversitesi Rektörlüğü Etik Kurulu'ndan 2023 sayılı E-59760180-050.02.04-53590 sayılı 2023-30 nolu karar ile etik izin alınmıştır.

Yazarların Makaleye Katkı Oranları

Yazar 1'in makaleye katkısı %50 , Yazar 2'nin makaleye katkısı %50'dir.

Çıkar Beyanı

Yazarlar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Akçağündüz, E. (2019). Türkiye'de e-devlet ve e-yönetişim: Mevcut duruma genel bir bakış . B. Parlak, ve K. C. Doğan (Ed.), *E-yönetişim* (ss. 417-441). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Atmaca, K. (2009). E-devletten olgun devlete ya da e-devlet 'in olgunlaştırılması. *Denetişim* (2), 31-43.
- Ayaydın, H., Barut, A., ve Pala, F. (2019). E-Devlet, finansal gelişme ve ekonomik büyüme arasındaki ilişki üzerine gelişmekte olan ülkelerde bir analiz. B. Parlak, ve K. C. Doğan (Ed.), *E-yönetişim* (ss. 259-277). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Balcı, A. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma, yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi.
- Can, S., ve Eke, E. (2020). E-devlet kullanıcılarının bilgi ve memnuniyet düzeylerine yönelik bir araştırma. *Dumlupınar üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, 64, 19-37.
- Colesca, S. E. (2009). Understanding trust in e-government. *Engineering economics*, 3, 7-15.
- Commision of the European Communities (2003). Commission staff working paper, linking up europe: The importance of interoperability for e-government services.
- Coşkun, R., Altunışık, R., ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı* (9. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye'de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü dergisi*(12), 95-122.
- Çelik, K., ve Orhan, M. (2021). E-devlet kapısını kullanmayı etkileyen faktörlerin araştırılması. *Avrupa bilim ve teknoloji dergisi*(31), 212-222.
- Delibaş, K., ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye'de e-devlet uygulamaları: Türkiye'de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji araştırmaları dergisi*, 13(1), 100-144.
- Demir, O. (2018). E-devlet kullanımına etki eden faktörler ve vatandaşların e - devlet algısı. *Uluslararası politik araştırmalar dergisi*, 4(1), 1-25.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay dergisi*(61), 83-118.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). Bilgi toplumu stratejisi (2006-2010). Ankara: DPT Yayını.
- e-Devlet Kapısı: Hakkımızda. (2024). Ağustos 25, 2024 tarihinde <https://e-devlet.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> adresinden alındı.
- Eroğlu, T. (2019). Dijital kamu yönetimi perspektifinde e-yönetişimin geleceği . B. Parlak, ve K. C. Doğan (Ed.), *E-yönetişim*, (ss. 279-307). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ertaş, H. (2020). Yönetişim – e-devlet bağlamında kamu yönetiminin dönüşümü. A. Şahin, ve E. Örselli (Ed.), *Teoriden uygulamaya e-devlet* (3. Baskı), (ss. 35-56). Konya: Atlas Akademi.
- İnce, N. M. (2001). *Elektronik devlet: Kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkanlar*. Ankara: T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı.

- Köse, H., Karaoğlu, G., & Korkut, Y. (2022). E-devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine yansımaları üzerine bir inceleme: Erzurum ili örneği. *Türkiye iletişim araştırmaları dergisi*(40), 359-375.
- Maraş, G. (2011). Kamu yönetimlerinde e-devlet ve e-demokrasi ilişkisi. *Erciyes üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*(37), 121-144.
- Naralan, A. (2008). E-devlete etki eden faktörler. *Atatürk üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, 12(2), 457-468.
- OECD. (2003). *E-government studies the e-government imperative*. France: OECD Publishing.
- Örselli, E., ve Kahraman, S. (2020). E-devlet projeleri bağlamında SAY-2000İ projesi. A. Şahin, & E. Örselli (Ed.), *Teoriden uygulamaya e-devlet* (3. Baskı), (ss. 175-192). Konya: Atlas Akademi .
- Şahin, A., ve Taşpınar, Y. (2020). E-devlet uygulamalarına duyulan güven ve boyutları. A. Şahin, & E. Örselli (Ed.), *Teoriden uygulamaya e-devlet* (3.Baskı), (ss. 85-112). Konya: Atlas Akademi.
- Taşpınar, Y. (2012). E-devlet güven ilişkisi üzerine bir alan araştırması. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tatlı, H. (2023). Türkiye’de kullanıcıların e-devlet uygulamasını benimsemelerini etkileyen faktörlerin analizi: Bir kesit çalışması. *Akdeniz 10th international conference on social sciences* (s. 1083-1100). Kyrenia: Academy Global Publishing House.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı. (2006). *E-devlete geçişte kamu kurumları internet siteleri (Performans Denetim Raporu)*. Ankara.
- Tunç, A. (2019). Kamu yönetiminde dijital dönüşüm ve e-devlet ilişkisi. B. Parlak, & K. C. Doğan (Ed.), *E-yönetişim*, (ss. 69-82). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- TÜBİTAK. (2004). Ulusal bilim ve teknoloji politikaları (2003-2023 Strateji Belgesi). Ankara. Erişim adresi: https://tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/vizyon2023/Vizyon2023_Strateji_Belgesi.pdf
- Türkiye Bilişim Şurası (2002). e-Devlet, Çalışma Grubu Raporu. Ankara. (Erişim Adresi https://eski.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib12/diger/digercalismalar.htm / 31.07.2024 15:22)
- Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikaları*. İstanbul : Literatür Yayıncılık .
- Uzun, A. (2019). Dijital çağda e- yönetim: Konsept, pratik ve gelişim. B. Parlak, & K. C. Doğan (Ed.), *E- yönetim*, (ss. 33- 55). İstanbul : Beta Yayıncılık .
- Yalçınkaya, B. (2019). Üniversite öğrencilerinin e-devlet algısı: Memnuniyet, güven ve kullanım devamlılığı niyeti üzerine bir araştırma. *Ankara üniversitesi dil ve tarih-coğrafya fakültesi dergisi*, 59(1), 370-397.
- Yıldırım, M. (2010). Kamu yönetimine güven: E-devlet açısından bir inceleme. *Cumhuriyet üniversitesi iktisadi ve idari bilimler dergisi*, 11(1), 1-19.
- Yıldırım, M. (2015). *E-devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi* (4. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yıldız, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government information quarterly*, 24(3), 646-665.
- Yılmaz, V. (2019). E-devlet uygulamasının güvenilirliği ve kullanım düzeyinin ölçülmesi: Bitlis ili örneği. *ASSAM uluslararası hakemli dergi 13. uluslararası kamu yönetimi sempozyumu bildirileri özel sayısı*, (s. 226-239).

Extended Summary

A Study on the Perception of Trust and Satisfaction in E-Government Usage

Developments in information and communication technologies have spread to states and radical changes have occurred in terms of the provision of public services. In parallel with the rapid development of digital technologies and the widespread use of the internet, states have begun to adopt and use digitalization processes in the public sector in order to provide public services to citizens in a more efficient, fast, transparent and effective structure. E-Government applications appear as a reflection of the transformation in terms of the provision of public services. In terms of the success and sustainability of the system, the trust of citizens, which refers to the technical security of the system regarding the applications and the protection of personal information, and the perception of satisfaction, which refers to the general satisfaction levels of users with the services provided, are of critical importance. The aim of this study is to reveal the trust and satisfaction levels of university students regarding e-government applications.

At its simplest level, e-Government, which we can define as the state providing public services to citizens via the internet, can be considered as a paradigm shift that also transforms citizen-state relations. In this change, the satisfaction of citizens and the benefits they obtain from the provision of services are as important as the transformation itself. Because the success of e-Government applications does not only include the use of infrastructure or necessary technologies, but also the adoption and use of applications by service recipients. The success of e-Government applications is only possible with mutual and conscious effort. For this reason, the satisfaction level of citizens and the adequacy of service delivery are among the main expectations.

For this purpose, a survey study was conducted on satisfaction, trust perception and intention to continue using e-Government among university students who are young and can be considered the most prone to technology use. According to the results of the study, the data collected regarding the perceptions of users in both universities regarding trust and satisfaction in e-Government applications were analyzed. The results evaluated in the light of the survey data are detailed below.

When the obtained data is examined, it is seen that university students' perceptions of trust and satisfaction towards e-Government services differ in specific dimensions. When the positivity rates in terms of satisfaction level are examined, the highest rate is observed in the usefulness dimension as 81.2%, followed by the quality dimension with 79.6%, ease of use with 77.8% and transaction speed with 77.1%. However, it is striking that integration is at a lower level than other dimensions with a rate of 62.2%. Although these rates show that students generally welcome e-Government services, they also indicate that there is a need for improvement in various dimensions of the system. For example, the relatively low satisfaction rate specific to integration by students can be interpreted as the data flow with various institutions and the connections between systems are not seen as sufficiently satisfactory. When the data obtained in terms of trust perception are examined, it is observed that the trust rates that students feel towards e-Government services are at a lower level compared to their satisfaction rates. Students' perception of trust was determined as 63.7%, perception of reliability as 65.4% and perception of privacy as 60.9%. Based on the data, it was determined that students' general trust in the e-Government system was not as high as their perception of satisfaction. At this point, the low level of perception of privacy and trust indicates a general cautious attitude towards digital platforms, as well as a lack of communication regarding the security and data protection policies of the e-Government system. In this context, informing users more about the privacy policy and data security policy of the system and increasing transparency can be seen as important factors that can increase students' perception of trust. Finally, when the findings

regarding the continuity of use of e-Government were examined, it was observed that students had a positive perception of 80% in terms of expected benefits. However, the expectation of ease of use was 60.7% and the expectation of communication was 59.8%, and it was seen that students had a relatively lower positive perception. This rate can be interpreted as e-Government applications are not sufficiently effective in terms of the relationship between citizens and the state. When all these findings are evaluated, it can be said that students generally perceive e-Government applications positively, but it should also be stated that improvements should be made in terms of trust, ease of transaction and integration.

When considered holistically, it can be stated that students' satisfaction levels towards e-Government applications are high, but their intentions for continued use and perception of trust are lacking in one respect. While students find e-Government applications to be largely high-quality and useful, it is also noticeable that they have various concerns about trust. Each of the three factors considered throughout the study are factors that affect each other. For example, when the satisfaction level is high, it can be expected that the perception of trust will increase in parallel with this situation. However, the current data obtained within the scope of the study show that this relationship is not fully established. Even if students use system they are satisfied with, they may act more cautiously due to their lack of trust.

Based on the findings obtained, it is clear that e-Government services need improvements in terms of communication expectations, integration and privacy. In particular, in order to increase the perception of trust, more transparency should be provided regarding the privacy and security policies of the e-Government system and it should be planned to increase information provided to students. In addition, improvements in the areas of ease of operation and communication expectations can increase the level of use of e-Government applications and make the interaction between citizens and the state more efficient. It is clear that such improvements will positively affect students' perceptions of continuity of use and trust. As a result, although students' perceptions of e-Government applications are generally positive, making the system more secure and effective is of critical importance in terms of increasing continuity of use and strengthening the perception of trust.

In the context of the results, it can be stated that there is a generally positive approach to e-Government applications. The fact that the study was conducted specifically for students who are more prone to technological developments and processes, representing the young population, may have caused the use of services and perceptions towards applications to be seen at a higher and more positive level due to their good compatibility with technology. The positive perspectives of today's youth towards applications may give us the result that the intention to adopt and use e-Government applications, which will develop and progress in the coming years, will be seen at a parallel high level. It may be recommended to examine the perceptions in question in different groups with high age. Obtaining the expectations and opinions of age groups that may have more difficulty in keeping up with technology compared to the young population may be instrumental in improving the applications in a way that will provide maximum benefit for all segments.