



ARAŞTIRMA MAKALESİ | RESEARCH ARTICLE

DİYARBAKIR'DA E-DEVLET HİZMET KALİTESİ VE VATANDAŞ MEMNUNİYETİ: ÇOK BOYUTLU BİR ANALİZ¹

Muhammed AYDIN

Bilim Uzmanı,

muhammed.aydin@marun.edu.tr

ID 0000-0002-5899-9924

Ömer TAYLAN

Dr. Öğr. Üyesi, Dicle Üniversitesi, İktisadi ve

İdari Bilimler Fakültesi,

otaylantr@gmail.com

ID 0000-0002-6499-6770

Atıf: Aydın, M. & Taylan, Ö. (2025). Diyarbakır'da e-devlet hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti: Çok boyutlu bir analiz. *İnönü Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, (INIJOSS)*, 14(2), 771-796.

<https://doi.org/10.54282/inijoss.1742879>

Öz

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı ilerlemeler, kamu hizmetlerinin sunum biçiminde köklü değişimlere/dönüşümlere yol açmıştır. Bu dönüşümün en somut yansımalarından biri, kamu hizmetlerinin dijital ortamlar üzerinden sunulmasını sağlayan e-Devlet sistemlerinin gelişmesi olmuştur. e-Devlet uygulamaları, vatandaşlara zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın kamu hizmetlerine erişim imkânı sunmakta ve böylece hizmet sunumunda etkinlik, hız ve kullanıcı memnuniyeti gibi temel unsurlar ön plana çıkmaktadır. Son yıllarda e-Devlet hizmetlerinin niteliği ile vatandaş memnuniyeti arasındaki ilişki, siyaset bilimi ve kamu yönetimi literatüründe önemli bir araştırma konusu hâline gelmiştir. Hizmet kalitesi, yalnızca teknik yeterlilikle sınırlı olmayıp sistemin kullanılabilirliği, bilgi güvenliği, erişilebilirlik ve kullanıcı deneyimi gibi çeşitli algısal boyutlarla da ilişkilidir. Bu çalışma, e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkilerini Diyarbakır ili özelinde incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada, e-Devlet hizmetleri belirli hizmet kalitesi boyutları çerçevesinde değerlendirilmiş ve vatandaşların bu hizmetlerden duyduğu memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Çalışmada nicel araştırma yöntemi benimsenmiş ve verilerin analizinde SPSS 25.0 paket programı kullanılmıştır. Uygulanan anket yöntemiyle 693 katılımcıya ulaşılmış ve analizler bu örneklem üzerinden gerçekleştirilmiştir. Analiz bulguları, e-Devlet hizmetlerinin algılanan kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle bilgi doğruluğu, sistemin kullanılabilirliği ve işlem güvenliği gibi alt boyutların memnuniyet düzeyini güçlü biçimde etkilediği belirlenmiştir. Çalışma, bu yönüyle hem bölgesel düzeyde e-Devlet uygulamalarının etkililiğine ışık tutmakta hem de kamu yöneticileri ve politika yapıcılar için karar alma süreçlerinde faydalanabilecekleri ampirik veriler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Diyarbakır, e-Devlet, Dijital Kamu Hizmeti, Hizmet Kalitesi, Memnuniyet.

¹ Bu çalışma; birinci yazarın “e-Devlet hizmet kalitesi: Diyarbakır ili örneği” başlıklı yüksek tezinden üretilmiştir. Dicle Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü/Kamu Yönetimi Anabilim Dalı (Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ömer Taylan)

E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY AND CITIZEN SATISFACTION IN DIYARBAKIR: A MULTIDIMENSIONAL ANALYSIS

Abstract

Rapid advances in information and communication technologies have transformed the way public services are designed, delivered, and experienced. A prominent manifestation of this transformation is the rise of e-government systems, which provide digital channels for accessing services. By removing temporal and spatial constraints, e-government foregrounds efficiency, speed, and user satisfaction as core performance criteria. In parallel, the political science and public administration literature has increasingly examined the relationship between e-government services and citizens' satisfaction. Service quality extends beyond technical adequacy to encompass perceptual dimensions such as system usability, information accuracy, security, accessibility, and overall user experience. This study examines the impact of e-government service quality on citizen satisfaction in the province of Diyarbakır. Services were evaluated across defined quality dimensions, and satisfaction levels were analyzed using a cross-sectional quantitative survey design. Data were collected via a survey administered to 693 participants, and statistical analyses were conducted in SPSS 25.0. The findings indicate that perceived service quality exerts a statistically significant and positive influence on satisfaction. Notably, information accuracy, system usability, and transaction security emerge as the strongest predictors of positive evaluations. These results offer region-specific evidence on the effectiveness of e-government and provide actionable insights for public managers and policymakers. Enhancing accuracy, usability, and security-while maintaining accessibility and reliability-can strengthen citizen trust and sustain engagement with digital public services. Overall, the study contributes empirical grounding for evidence-informed decisions aimed at improving the design and performance of e-government initiatives.

Keywords: Diyarbakır, e-Government, Digital Public Service, Service Quality, Satisfaction.

Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) hızlı gelişimi, devlet yapılarında köklü değişimlere yol açarak kamu yönetiminin dijitalleşmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu dijital dönüşümün en somut çıktılarından biri olan e-Devlet sistemleri, kamu kurumlarının verimlilik ve etkinlik düzeyini artırmak, karmaşık yapılarını sadeleştirmek ve vatandaşlara daha hızlı, kaliteli ve erişilebilir hizmet sunmak amacıyla hayata geçirilmiştir (Yıldırım, 2015). e-Devlet uygulamaları, devletin sunduğu bilgi ve hizmetleri dijital ortama taşıyarak mekân ve zaman kısıtlamalarını ortadan kaldırmakta, vatandaşların internet bağlantısı olan her yerden kamu hizmetlerine erişimini mümkün kılmaktadır. Bu sistem yalnızca teknik bir araç olmanın ötesinde, vatandaş ile devlet arasındaki etkileşimi güçlendiren, yönetim ilkelerine dayalı, katılımcı ve şeffaf bir yönetim anlayışının da temel dayanağı haline gelmiştir. Devletin klasik, hiyerarşik ve tek yönlü iletişim yapısı yerini artık karşılıklı etkileşime dayalı, vatandaş merkezli ve daha somut bir ilişki biçimine bırakmaktadır. Bu kapsamda, e-Devlet sadece teknolojik bir çözüm değil aynı zamanda kamusal alanlarda dijitalleşme yoluyla sağlanan bir yönetim reformudur (Yıldırım, 2015).

Türkiye'de dijitalleşme süreci 1990'ların sonunda internetin yaygınlaşmasıyla başlamış, kamu kurumları dijital altyapılarını güçlendirerek bu dönüşüme adapte olmuştur. 2006 yılında e-Devlet uygulamaları kullanılmaya başlanmış, 2008'de hizmetler tek bir platformda birleştirilmiştir. Böylece vatandaşlar, kamu kurumlarına fiziksel olarak gitmeden vergi ödeme, askerlik sorgulama, sosyal güvenlik işlemleri gibi birçok hizmete dijital ortamda erişim sağlamaya başlamıştır (Akman vd., 2005). Kullanıcı dostu arayüz ve güvenli altyapı sayesinde vatandaşlar işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmekte, bu da vatandaş memnuniyetini artırmaktadır (Efil, 2016; Ersöz ve Aktepe, 2018). Yapılan araştırmalar, e-Devlet hizmetlerinin kalitesinin vatandaş

memnuniyetiyle doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Aydoğdu (2007), şeffaflık, hızlı bilgi paylaşımı ve veri güvenliği gibi unsurların vatandaşın devlete olan güvenini artırdığını belirtmektedir. Akdoğan (2011) Isparta’da yaptığı çalışmada, internet kullanım oranlarının yüksek olmasına rağmen vatandaşların büyük çoğunluğunun güvenlik ve gizlilik endişesi nedeniyle kamu hizmetlerinden çevrimiçi yararlanmadığını ortaya koymuştur.

Al-Hourani (2016) tarafından Ürdün’de yapılan benzer bir çalışmada, hizmet kalitesi arttıkça memnuniyet ve devlete duyulan güvenin de arttığı gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyi ve teknoloji okuryazarlığı, bu algıyı etkileyen önemli faktörler olarak tespit edilmiştir. Acar (2018) Kayseri’de yaptığı çalışmada, vatandaşların e-Devleti zamandan tasarruf etmek amacıyla kullandığını ve bu hizmeti pratik bulduklarını belirtmiştir. Çelik ve Orhan (2021) ise algılanan fayda, kullanım kolaylığı ve bilgi kalitesinin memnuniyet üzerinde anlamlı etkileri olduğunu saptamışlardır. Buna karşılık sistem kalitesinin memnuniyet üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. COVID-19 pandemisi sürecinde ise e-Devlet platformları kamu hizmetlerinin sürdürülebilirliği açısından kritik bir araç haline gelmiştir. Sosyal yardım başvurularından sağlık verilerine kadar birçok işlem dijital ortamda yapılmış, vatandaşların kamu kurumlarına gitmeden işlemlerini tamamlamaları sağlanmıştır. Pandemi, dijital platformların kriz yönetiminde ne kadar hayati bir rol oynadığını açıkça ortaya koymuştur.

Bu çalışmanın temel amacı, e-devlet hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısını Diyarbakır örneğinde ampirik olarak incelemek ve hizmet kalitesi boyutlarının vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini analiz etmektir. Çalışma; bilgi kalitesi, erişilebilirlik, kullanım kolaylığı, sistem güvenilirliği ve işlem güvenliği gibi hizmet kalitesi boyutlarının yapısal bütünlüğünü doğrulama; bu boyutların memnuniyet düzeyleri ile ilişkisini değerlendirme; elde edilen bulguların e-Devlet hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik kuramsal ve pratik çıkarımlar üretme amacını taşımaktadır. Araştırma kapsamında, Diyarbakır ilinde ikamet eden vatandaşların e-Devlet sistemine yönelik görüşleri ve bu hizmetlerin demografik değişkenlere (yaş, eğitim düzeyi, gelir, medeni durum vb.) göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Çalışmanın temel hareket noktası, dijitalleşmenin kamu hizmetleri üzerindeki etkisinin vatandaş memnuniyeti bağlamında değerlendirilmesi gerekliliğidir. e-Devlet sistemi, devletin vatandaşa daha hızlı, şeffaf ve etkili hizmet sunmasını sağlamakla birlikte, bu hizmetlerin algılanan kalitesi, sistemin başarısında belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, vatandaşların hizmetlere ilişkin algılarının, bireysel özellikleri doğrultusunda nasıl şekillendiğinin anlaşılması önem arz etmektedir. Buna ek olarak araştırma, Diyarbakır ilinde toplanan veriler üzerinden yürütüldüğü için sonuçların genellenebilirliği belirli sosyo-demografik bağlamlarla sınırlıdır. Literatürde Diyarbakır iline özgü benzer bir çalışma bulunmadığı için, bu araştırma literatüre önemli katkı sağlayacaktır.

Bu çalışma, e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetini hangi mekanizmalar üzerinden etkilediğini anlamayı amaçlayan temel bir araştırma sorusuna dayanmaktadır: “e-Devlet hizmetlerinin algılanan kalitesi, kullanıcıların memnuniyet düzeylerini ne ölçüde ve hangi boyutlar aracılığıyla etkilemektedir?” Bu soruya ek olarak, hizmet kalitesinin alt boyutları olan bilgi doğruluğu, sistem kullanılabilirliği, erişilebilirlik, işlem güvenliği ve teknik güvenilirliğin memnuniyet üzerindeki etkisi de araştırmanın kapsamına dâhil edilmiştir.

Çalışmada, nicel araştırma yöntemi benimsenmiş olup, veri toplama aracı olarak hem çevrim içi hem de yüz yüze uygulanan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak, nicel araştırma yöntemlerinden tanımlayıcı yöntem kullanılmıştır. Veriler, anket yoluyla toplanmış ve SPSS 25.0 programıyla analiz edilmiştir. Ölçek geliştirme sürecinde Al-Hourani (2016) ve Mammadov (2019) çalışmalarından yararlanılmış; özgün katkılarla zenginleştirilmiş 32 maddelik bir ölçek aracı oluşturulmuştur. Maddelerin büyük kısmı Al-Hourani'den uyarlanarak sadeleştirilmiş, bir madde ise doğrudan Mammadov'dan alınmıştır. Her iki kaynağa ait ifadeler, kavramsal bütünlük içinde tek bir ölçek altında birleştirilmiştir. Katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmek amacıyla, bu çalışma kapsamında geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmış özgün bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçek aracı; hizmetin işlevselliği, erişilebilirliği, güvenliği, memnuniyet düzeyi ve algılanan fayda gibi boyutları kapsamaktadır. Elde edilen veriler SPSS yazılımı aracılığıyla analiz edilmiştir. Çalışmanın birinci bölümünde e-Devlet kavramı ve gelişimi, ikinci bölümünde ise hizmet kalitesi ve kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin etkisi ele alınmıştır. Üçüncü bölümde yöntemsel bilgiler sunulmuş, dördüncü bölümde araştırma bulgularına yer verilmiştir. Son bölümde ise elde edilen bulgular, literatürdeki çalışmalarla birlikte değerlendirilmiş ve politika yapıcılara yönelik öneriler geliştirilmiştir.

Ölçek uyarlama sürecinde maddeler önce ileri çeviri yöntemiyle Türkçeye aktarılmış, ardından üç bağımsız alan uzmanı tarafından anlam eşdeğerliği değerlendirilmiştir. Pilot çalışma 152 katılımcı üzerinde uygulanmış ve maddelerin anlaşılabilirliği, kapsam geçerliği ve ölçüm hassasiyeti değerlendirilmiştir. Pilot çalışma sonuçları doğrultusunda bazı ifadeler sadeleştirilmiş, ardından ana veri toplama sürecine geçilmiştir.

1. Literatür İncelemesi

1.1. e-Devlet

Günümüzde e-Devlet, vatandaşların kamu hizmetlerine hızlı, kolay ve etkin erişimini sağlayan dijital bir kamu yönetimi modeli olarak öne çıkmaktadır. Hastane randevularından dava dosyası takibine, sınav başvurularından sosyal güvenlik işlemlerine kadar birçok hizmeti haftanın yedi günü ve günün her saati elektronik ortamda sunmaktadır (Nacar, 2008; Demirhan ve Türkoğlu, 2014; Yıldırım, 2015). e-Devlet, sadece bilgiye tek yönlü erişimi değil aynı zamanda iki yönlü etkileşim ve vatandaş katılımını da mümkün kılan bir yapıdır. Bu yönüyle sadece yürütme organını değil devletin diğer organlarını da kapsamakta ve yönetim süreçlerinde kapsamlı dönüşümler sunmaktadır (Yıldırım, 2015). Kavramsal olarak e-Devlet, kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla sunulması anlamına gelir (Saxena, aktaran Yıldırım 2015). Literatürde e-Devlet, teknoloji, iletişim, hizmet sunumu ve demokratikleşme ekseninde farklı tanımlarla ele alınmaktadır.

Abramson ve Means (2001), vatandaş-devlet etkileşimini teknolojik kanallar üzerinden gerçekleştiren bir yapı olarak e-Devleti tanımlarken; Bwalya ve Mutula (2014) bunu ortak bir iletişim kanalı olarak ifade eder. Yılmaz (2005), bireylerin aracısız şekilde kamu hizmetine erişimini vurgularken; Edmiston (2003), kamu hizmetlerinin sunumunda dijital teknolojilerin

etkinliğine dikkat çeker. e-Devletin temel hedefleri, hizmet kalitesini ve verimliliği artırmak, şeffaflığı sağlamak, maliyetleri ve hataları azaltmak, yolsuzlukla mücadele etmek ve vatandaşların katılımını teşvik etmektir (Ekici, 2007; Nacar, 2008; Şatır, 2009; Bolayır ve Keyifli, 2022). Türkiye’de e-Devlete geçiş 1999 yılında başlamış, 2003’te “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” ile hız kazanmış ve 2008 yılında www.turkiye.gov.tr adresli *e-Devlet Kapısı* vatandaşların kullanımına sunulmuştur (Duman ve Aktel, 2021). Bu portal üzerinden kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim sağlanmakta, girişler e-Devlet şifresi, elektronik imza, T.C. kimlik kartı veya internet bankacılığı ile yapılabilmektedir. Portalda adalet, sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, çevre ve tarım, vergi, trafik gibi çeşitli başlıklarda hizmetler sunulmakta ve kullanıcı dostu arayüz ile herkesin kolayca hizmetlere ulaşması hedeflenmektedir (Taytak ve Vural, 2019).

e-Devlet sayesinde bürokratik işlemler azalmış, kırtasiye giderleri düşmüş, vatandaşlar zamandan ve mekândan bağımsız olarak hizmet alabilir hâle gelmiştir (Yıldırım, 2022). Kamu hizmetlerinde açıklık ve şeffaflık sağlanmış, işlem güvenliği ve geri bildirim süreci hızlanmıştır (Evcimen, 2005). Devletin verimliliği ve rekabet gücü artarken, vatandaş-devlet ilişkilerinde güven ve memnuniyet güçlenmiştir (Köse, Karaoğlu ve Korkut, 2022). Ancak e-Devletin bazı sakıncaları da bulunmaktadır. Özellikle dijital uçurum, yani internet ve teknolojiye erişim farkı, düşük gelir grupları ve okuryazarlığı olmayan bireyler için ciddi bir engel oluşturmaktadır (Alshehri ve Drew, 2011). Teknik altyapı eksiklikleri, veri güvenliği açıkları ve bazı hizmetlerin erişilebilir olmaması sistemin kullanımını sınırlayabilmektedir (Ekici, 2007; Nacar, 2008). Bu nedenle devletin güvenli, kapsayıcı ve erişilebilir bir dijital ortam oluşturmaları kritik öneme sahiptir. Türkiye’de güvenlik açısından çeşitli önlemler alınmıştır. Elektronik imza, sayısal sertifika, e-Noter, sayısal kimlik kartı gibi uygulamalar kimlik doğrulama ve işlem güvenliğini sağlamaktadır (Nacar, 2008: 30-34). Bu araçlar e-Devletin yasal çerçevede güvenli ve etkin bir şekilde kullanılmasını mümkün kılmakta; böylece vatandaşlar gönül rahatlığıyla dijital hizmetlerden faydalanabilmektedir.

1.2. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, hizmet sunumu sırasında kullanıcıda oluşan değer algısını ifade eder ve kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini belirleyen temel unsurlardan biridir (Ersöz ve Aktepe, 2018). Kamu hizmetleri, özel sektörden farklı olarak kâr amacı gütmaz (Sezer, 2008). Hizmet, soyut yapısıyla somut mallardan ayrılır; üretimiyle tüketimi aynı anda gerçekleşir, depolanamaz, kişiden kişiye değişebilir ve müşteriyle doğrudan iletişimi gerektirir (Kotler, Bowen ve Makens, 2003; Churchill ve Peter, 1998). Hizmet kalitesi, beklenti ile algılanan hizmetin karşılaştırılmasıyla ortaya çıkar (Parasuraman vd., 1985). Rosander (1989), hizmet kalitesini güven, nezaket ve yüksek performansla ilişkilendirirken, Diken (1998), performansın vatandaş beklentisiyle karşılaştırılmasına vurgu yapar. Bu nedenle algılanan kalite, bireyler arasında farklılık gösterebilir (Torlak, 1998; Karahan, 2000). Ölçüme göre kalite; düşük, doğru veya yüksek kalite olarak sınıflandırılır (Yılmaz, Çelik ve Depren, 2007). Süreklilik sağlanmadığında doğru kalite zamanla düşebilir; yüksek kalite ise artan beklentiyi beraberinde getirir. e-Devlet bağlamında hizmet kalitesi, belirli boyutlarla ölçülmektedir. Bunlar arasında sistemin durumu ve erişim kolaylığı, gizlilik ve veri güvenliği (Onaran ve Gençtürk, 2022), güvenilirlik, işlevsellik, fayda algısı ve genel memnuniyet yer alır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2009; Al-Hourani, 2016).

e-Devlet hizmet kalitesi literatürü incelendiğinde SERVQUAL (Parasuraman vd., 1988), E-S-QUAL (Zeithaml vd., 2000), E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) gibi çeşitli ölçeklerin farklı bağlamlarda kullanıldığı görülmektedir. Ancak bu ölçeklerin önemli bir bölümü kamu hizmetlerinin dijitalleşme süreçlerini bütüncül şekilde ele almakta yetersiz kalmaktadır. Ayrıca Türkiye’de dijital kamu hizmetlerinin yapısal özellikleri, kullanıcı beklentileri ve hizmet sunumunun kurumsal çerçevesi diğer ülkelerden belirgin farklılıklar göstermektedir. Bu nedenle mevcut çalışmada ölçeğin uyarlanması ve bazı alt boyutların birleştirilmesi, yalnızca teorik gerekçelerle değil aynı zamanda Türkiye bağlamının pratik gereklilikleriyle de temellendirilmiştir. Ölçek uyarlama sürecine ilişkin bu yaklaşım, çalışmanın özgün katkısının temelini oluşturmaktadır.

e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetini nasıl etkilediğini açıklayan teorik model, algılanan hizmet kalitesi bileşenlerinin kullanıcı deneyimini bütünsel bir yapı içerisinde şekillendirdiği varsayımına dayanmaktadır. Literatürde bilgi kalitesinin hizmete duyulan güveni artırdığı (DeLone & McLean, 2003), kullanım kolaylığı ve erişilebilirliğin hizmetten yararlanma motivasyonunu güçlendirdiği (Davis, 1989; Venkatesh vd., 2003), teknik güvenilirliğin ise risk algısını azalttığı yönündeki bulgular (Gefen vd., 2003), bu çalışmada test edilen modelin teorik temelini oluşturmaktadır. Bu nedenle modelde yer alan her bir boyutun memnuniyet üzerinde doğrudan etkisinin olması beklenmiştir.

2. Yöntem

Bu çalışmanın yöntemi, nicel araştırma yaklaşımına dayanan ilişkisel tarama modelidir. Araştırmanın amacı, Diyarbakır ilinde yaşayan 18-65 yaş arası bireylerin e-Devlet hizmet kalitesine ilişkin algılarını ve bu algıların vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışma, Dicle Üniversitesi Rektörlüğü, Hukuk Müşavirliği ve Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu Başkanlığı tarafından, Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi kapsamında bilimsel etik ilkeleri doğrultusunda değerlendirilmiş ve etik açıdan uygun bulunmuştur. Araştırmanın yürütülmesine ilişkin etik onay, 18.03.2024 tarihli ve 676811 sayılı Rektörlük Olur’u ile resmi olarak alınmıştır.

2.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma, e-Devlet hizmet kalitesini vatandaşların algıları doğrultusunda değerlendirmeyi amaçlayan, nicel ve ilişkisel bir çalışmadır. Çalışmada, e-Devlet hizmetlerinin genel hizmet kalitesi kapsamında nasıl değerlendirildiği ve bu hizmetlerin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmanın temel amacı, Diyarbakır ilinde yaşayan bireylerin e-Devlet hizmet kalitesine ilişkin algılarının vatandaş memnuniyetine etkisini ölçmek ve analiz etmektir. Araştırma modeli, e-Devlet hizmet kalitesine ilişkin çeşitli alt boyutlardan oluşan bağımsız değişkenler ile vatandaşların genel memnuniyet düzeylerini yansıtan bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Ayrıca, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve gelir seviyesi gibi demografik değişkenlerin bu ilişki üzerindeki farklılaştırıcı etkileri de değerlendirilmiştir.

2.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, Diyarbakır ilinde yaşayan 18-65 yaş arası bireyler oluşturmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK, 2023) verilerine göre bu yaş aralığındaki nüfus 1.057.521 kişi olarak belirlenmiştir. Diyarbakır ili, nüfus yoğunluğu, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve sosyo-ekonomik çeşitlilik açısından oldukça heterojen bir yapıya sahiptir. Bu nedenle en uygun yöntem tabakalı örnekleme olacaktır. Tabakalı örnekleme ile evren cinsiyet, yaş ve eğitim gibi değişkenlere göre tabakalara ayrılabilirdi. Ancak TÜİK gibi resmi kaynaklardan bu tür ayrıntılı verilere ulaşılamadığından, tabakaların oluşturulması mümkün olmamıştır. Veri toplama sürecinin pratik sınırlılıkları nedeniyle alternatif bir yöntem olarak kolayda örnekleme tercih edilmiştir. Araştırmada katılımcıların önemli bir kısmı merkez ilçelerden sağlanmıştır. Merkez ilçeler, yalnızca kendi nüfusuyla sınırlı olmayıp, özellikle hafta sonları diğer ilçelerden yoğun ziyaretçi alması sayesinde ilin farklı demografik gruplarını da bünyesinde barındırmaktadır. Ayrıca örneklemin büyük ölçüde merkez ilçelerde yoğunlaşması temsil gücünü sınırlamakla birlikte, kullanıcı çeşitliliğini artırmak amacıyla farklı sosyo-demografik özellikte katılımcılara ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu durum çalışmanın genellenebilirliği açısından metodolojik bir sınırlılık olup sonuç bölümünde ayrıca tartışılmıştır.

2.3. Verilerin Toplanması

Araştırma verileri, 20 Mart-15 Nisan 2024 tarihleri arasında, çevrim içi (Google Forms) ve yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Katılımcılar, gönüllülük esasına göre belirlenmiştir. Anket öncesinde, katılımcılara araştırmanın amacı, kapsamı ve kişisel verilerin gizliliği hakkında bilgi verilmiş; veriler yalnızca bilimsel amaçla kullanılmıştır.

2.4. Verilerin Analizi

Araştırmada, elde edilen veriler öncelikle frekans ve yüzde dağılımları ile tanımlanmıştır. Verilerin çıkarımsal veri analizine uygunluğu çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenerek test edilmiştir (Ghasemi & Zahediasl, 2012; Kline, 2011).

Hipotez testleri için:

- Pearson korelasyon analizi, e-Devlet hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi,
- Bağımsız örneklem t-testi, iki grup arasındaki farkı (örneğin cinsiyet),
- Tek yönlü ANOVA, üç ve daha fazla grup arasındaki farkı (örneğin yaş, eğitim) belirlemek amacıyla kullanılmış; anlamlı farklar Scheffe testi ile detaylandırılmıştır.

Ölçek geliştirme sürecinde ise, Al-Hourani (2016) ve Mammadov (2019) çalışmalarından yararlanılarak, özgün katkılarla zenginleştirilmiş 32 maddelik bir ölçme aracı oluşturulmuştur. Bu maddelerden 25'i Al-Hourani'nin orijinal ölçeğinden uyarlanmış ve Türkçeye çevrilmiş, Türkiye'nin kültürel bağlamına uygun hale getirilmiştir. Ayrıca, Mammadov'un çalışmasından bir madde doğrudan eklenmiştir. Ölçeğin geçerliliğini belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmış ve altı faktörlü yapı ortaya çıkmıştır. Bu yapı, Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile test

edilmiş ve modelin uyum indeksleri kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği, Cronbach's Alpha katsayısı ile test edilmiş ve 0.945 olarak belirlenmiştir.

Çalışmada kullanılan maddelerin farklı ölçeklerden bir araya getirilmesinin nedeni, Türkiye'deki e-devlet hizmetlerinin teknik altyapı, kullanıcı profili ve hizmet sunum biçimi açısından kendine özgü bir yapıya sahip olmasıdır. Ölçeklerin birleştirilmesinin teorik temeli, dijital hizmet kalitesinin güvenlik, sistem performansı, fayda, bilgilendiricilik ve erişilebilirlik gibi kesişen boyutlardan oluştuğunu gösteren önceki çalışmalara dayanmaktadır. Ayrıca uzman görüşlerinden elde edilen değerlendirmeler, bazı maddelerin içerik benzerliği nedeniyle tek bir boyutta daha anlamlı bir bütün oluşturduğunu göstermiştir. Bu nedenle ölçek yapısı AFA ile açıklayıcı biçimde test edilmiş ve 6 faktörlü yapı Türkiye bağlamında istatistiksel olarak doğrulanmıştır.

3. Bulgular

3.1. Katılımcıların Özellikleri

Katılımcıların çoğu erkek (%60,60), evli (%78,50), üniversite mezunu (%62,20) ve kamu sektöründe çalışmaktadır (%65,40). En yoğun yaş aralığı 42-47 (%20,60) olup, aylık geliri en çok 41.001-55.000 TL oluşturur. %76'sı 21 yıl ve üzeri süredir Diyarbakır'da yaşamakta ve en çok Kayapınar ilçesinde (%38,2) ikamet etmektedir.

3.2. Katılımcıların Teknolojik Özellikleri

Katılımcıların %87,20'si teknolojik cihazları iyi kullandığını belirtmiş, %88,60'ı internete akıllı telefonla erişmektedir. En çok haber ve makale (%38,70) tüketilirken, kamu hizmetlerinde %84,80 oranıyla e-Devlet tercih edilmektedir. e-Devlet'te en sık kullanılan hizmetler kişisel bilgiler, sağlık ve genel bilgilerdir.

3.3. Güvenirlilik Analizi

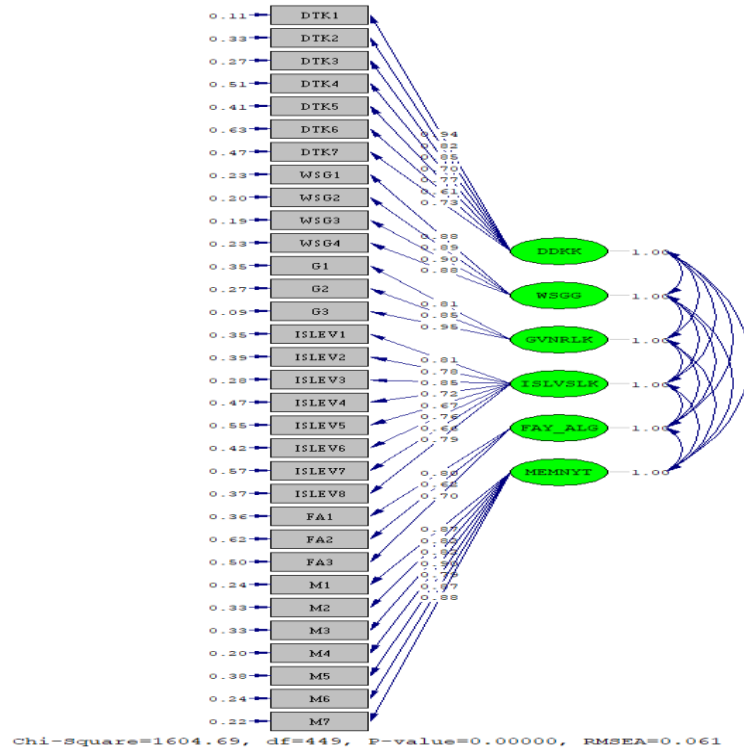
Yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,946 ile örneklemin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett's testi anlamlıdır ($X^2=17.207,047$; $p=0,001$). Alt faktörlerin Cronbach's Alpha değerleri 0,746 ile 0,948 arasında değişmekte olup, ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı 0,945'tir. Tablo 1'de görüldüğü gibi bu sonuçlar, ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 1. Ölçeğe Ait Güvenirlilik, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Madde Analizi Sonuçları

Değişkenler	Maddeler	Faktör						Madde-Ölçek İlişkisi
		1	2	3	4	5	6	
İşlevsellik	Madde 15	0,793						0,640
	Madde 16	0,726						0,657
	Madde 17	0,766						0,704

	Madde 18	0,740						0,562
	Madde 19	0,615						0,591
	Madde 20	0,716						0,657
	Madde 21	0,579						0,608
	Madde 22	0,683						0,693
Memnuniyet	Madde 26	0,730						0,764
	Madde 27	0,734						0,690
	Madde 28	0,778						0,664
	Madde 29	0,776						0,764
	Madde 30	0,748						0,652
	Madde 31	0,778						0,728
	Madde 32	0,760						0,753
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Madde 1	0,899						0,668
	Madde 2	0,755						0,671
	Madde 3	0,762						0,692
	Madde 4	0,672						0,574
	Madde 5	0,703						0,657
	Madde 6	0,660						0,430
	Madde 7	0,740						0,511
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Madde 8	0,851						0,592
	Madde 9	0,851						0,592
	Madde 10	0,861						0,599
	Madde 11	0,800						0,655
Güvenilirlik	Madde 12	0,878						0,334
	Madde 13	0,896						0,303
	Madde 14	0,913						0,370
Faydanın algılanması	Madde 23	0,814						0,414
	Madde 24	0,732						0,314
	Madde 25	0,791						0,320
Güvenilirlik	0,910	0,948	0,903	0,936	0,905	0,746		0,945
Öz değer	5,138	5,036	4,647	3,626	2,577	2,191		
Açıklanan Varyans	16,056	15,738	14,523	11,330	8,052	6,847		72,546
KMO:0,946; Barlett's Sphericity Test X2:17,207,047; p=0,001								

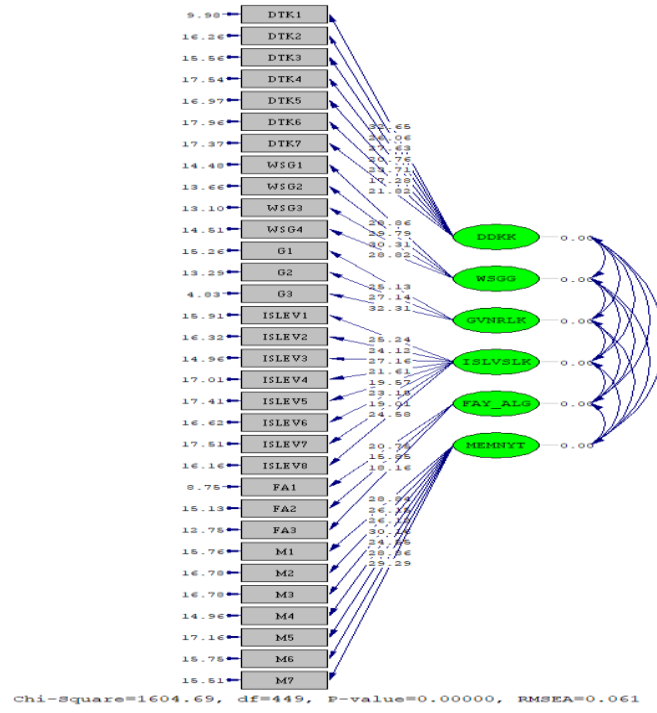
Şekil 1’de görüldüğü gibi Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonucunda ise ölçek maddelerinin faktör yüklerinin 0,61 ile 0,95 arasında değiştiği ve bu değerlerin kabul edilebilir düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Şekil 1. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin DFA Sonucuna Ait Path Diyagramı

Şekil 2’de ise görüldüğü üzere maddeler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkilerin t değerleri $p < .01$ düzeyinde anlamlı bulunmuş ve tüm t değerleri 2,58’in üzerinde çıkmıştır. Uyum iyiliği indekslerine göre modelin genel olarak kabul edilebilir ve iyi uyum gösterdiği görülmüştür. X^2/sd oranı 3,573, RMSEA değeri 0,061 ile kabul edilebilir düzeyde; CFI (0,980), NNFI (0,970) ve NFI (0,970) değerleri ise iyi uyum düzeyindedir. Bu bulgular, ölçeğin faktör yapısının doğrulandığını göstermektedir.

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) aynı örneklem üzerinde yürütülmüştür. Bu durum model uyum göstergelerini yükseltme riski taşıdığından bir sınırlılık olarak kabul edilmektedir. Gelecek çalışmalarda ölçeğin bağımsız örneklemeler üzerinde test edilmesi ve çapraz doğrulama yapılması önerilmektedir.



Şekil 2. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin DFA Sonucuna Ait T Değerleri

3.4. Örneklem Dağılımı ve Tanımlayıcı Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın ulaşılan örneklemin dağılımı ve ölçüm araçlarına ait tanımlayıcı bulguları verilmiştir.

Tablo 2. Verilerin Dağılımı

Değişkenler	Merkezi Eğilim		Basıklık-Çarpıklık	
	Ort.	S.S.	Basıklık	Çarpıklık
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	3,77	0,77	1,739	-1,160
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	3,57	0,83	0,689	-0,502
Güvenilirlik	3,54	0,77	1,050	-0,689
İşlevsellik	3,93	0,62	3,329	-1,070
Faydanın algılanması	3,71	0,65	0,070	-0,222
Memnuniyet	4,06	0,61	3,860	-1,092
e-Devlet Hizmet Kalitesi	3,82	0,51	2,155	-0,655

Tablo 2’de görüldüğü gibi verilere göre tüm ölçeklerin ortalama ve standart sapma değerleri birbirine yakın, bu da dağılımın genel olarak simetrik olduğunu gösterir. Çarpıklık değerlerinin negatif olması dağılımların sola çarpık olduğunu, yani katılımcıların genellikle yüksek puanlar verdiğini gösterir. En yüksek ortalama ve basıklık değerleri memnuniyet (Ort.=4,06; Bas.=3,860) ve işlevsellik (Ort.=3,93; Bas.=3,329) boyutlarında gözlemlenmiş, bu da katılımcıların bu alanları en olumlu değerlendirdiğini göstermektedir. Genel olarak, e-Devlet hizmet kalitesi olumlu

algılanmıştı. Verilere göre en yüksek ortalama memnuniyet boyutunda (Ort.=4,06), en düşük ise güvenilirlik boyutundadır (Ort.=3,54). Standart sapma değerlerinin 0,51 ile 0,83 arasında değişmesi, katılımcıların yanıtlarında büyük bir tutarsızlık olmadığını, görüşlerin genel olarak benzer olduğunu göstermektedir. Özellikle e-Devlet hizmet kalitesi düşük standart sapma (0,51) ile en tutarlı görüş bildirilen alandır. Genel olarak katılımcılar e-Devlet hizmetlerini olumlu değerlendirmiştir.

Tablo 3. Ölçümler Arasındaki Korelasyon Sonuçları

Değişkenler		1	2	3	4	5	6	7
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	R	1						
	p							
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	R	0,433	1					
	p	0,001*						
Güvenilirlik	R	0,179	0,250	1				
	p	0,001*	0,001*					
İşlevsellik	R	0,539	0,502	0,286	1			
	p	0,001*	0,001*	0,001*				
Faydanın algılanması	R	0,283	0,219	0,137	0,332	1		
	p	0,001*	0,001*	0,001*	0,001*			
Memnuniyet	R	0,561	0,534	0,232	0,685	0,376	1	
	p	0,001*	0,001*	0,001*	0,001*	0,001*		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	R	0,790	0,702	0,416	0,845	0,477	0,844	1
	p	0,001*	0,001*	0,001*	0,001*	0,001*	0,001*	

Tablo 3'te görüldüğü gibi korelasyon analizine göre, e-Devlet hizmet kalitesi ile tüm boyutlar arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler vardır. Güvenilirlik ve faydanın algılanmasıyla orta düzeyde, gizlilik ve kullanım kolaylığıyla yüksek düzeyde, işlevsellik ve memnuniyetle ise çok yüksek düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Bu, hizmet kalitesinin özellikle işlevsellik ve memnuniyetle güçlü bağlantılı olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Cinsiyet ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Cinsiyet	n	Ort.	s.s	t	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Kadın	273	3,69	0,79	-2,216	0,027*
	Erkek	420	3,83	0,76		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Kadın	273	3,59	0,79	0,462	0,644
	Erkek	420	3,56	0,86		
Güvenilirlik	Kadın	273	3,55	0,72	0,314	0,753
	Erkek	420	3,53	0,80		

İşlevsellik	Kadın	273	3,92	0,58	-0,516	0,606
	Erkek	420	3,94	0,64		
Faydanın algılanması	Kadın	273	3,67	0,61	-1,309	0,191
	Erkek	420	3,74	0,68		
Memnuniyet	Kadın	273	4,03	0,59	-0,998	0,318
	Erkek	420	4,08	0,63		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Kadın	273	3,79	0,50	-1,168	0,243
	Erkek	420	3,84	0,52		

*p<0.05; t: Bağımsız örneklem t-testi

Tablo 4'te görüldüğü gibi katılımcıların cinsiyetlerine göre durum tespiti ve kullanım kolaylığı boyutunda anlamlı bir fark olduğu görülmüştür (p<0.05). Ortalama değerlere bakıldığında, bu boyutta erkeklerin kadınlara kıyasla daha yüksek puan aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 5. Medeni Durum ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Medeni Durum	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Evli	544	3,79	0,75	0,825	0,439	
	Bekar	125	3,74	0,82			
	Boşanmış veya dul	24	3,60	0,97			
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Evli	544	3,60	0,79	1,594	0,204	
	Bekar	125	3,47	1,04			
	Boşanmış veya dul	24	3,45	0,62			
Güvenilirlik	Evli	544	3,52	0,76	0,726	0,484	
	Bekar	125	3,61	0,87			
	Boşanmış veya dul	24	3,50	0,50			
İşlevsellik	Evli	544	3,91	0,62	3,355	0,035*	
	Bekar	125	4,04	0,62			2>1,3
	Boşanmış veya dul	24	3,74	0,51			
Faydanın algılanması	Evli	544	3,72	0,65	0,294	0,745	
	Bekar	125	3,68	0,70			
	Boşanmış veya dul	24	3,68	0,48			
Memnuniyet	Evli	544	4,06	0,60	0,110	0,895	
	Bekar	125	4,05	0,69			

	Boşanmış veya dul	24	4,01	0,52		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Evli	544	3,83	0,49	0,664	0,515
	Bekar	125	3,83	0,58		
	Boşanmış veya dul	24	3,70	0,49		

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Tablo 5'te görüldüğü gibi katılımcıların medeni durumlarına göre işlevsellik boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (p<0.05). Scheffe testi sonuçlarına göre bu farkın, bekar bireyler ile evli ve boşanmış/dul bireyler arasında ortaya çıktığı; bekar katılımcıların işlevsellik puanlarının diğer gruplara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 6. Eğitim Düzeyi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Eğitim düzeyi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Ortaöğretim ve altı	27	3,62	0,99	2,888	0,035*	
	Lise	97	3,66	0,82			4>1,2,3
	Üniversite	431	3,76	0,76			
	Yükseköğretim	138	3,93	0,71			
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Ortaöğretim ve altı	27	3,61	1,01	0,234	0,873	
	Lise	97	3,62	0,88			
	Üniversite	431	3,57	0,81			
	Yükseköğretim	138	3,53	0,86			
Güvenilirlik	Ortaöğretim ve altı	27	3,07	0,94	4,404	0,004*	
	Lise	97	3,57	0,81			1<2,3,4
	Üniversite	431	3,52	0,74			
	Yükseköğretim	138	3,65	0,77			
İşlevsellik	Ortaöğretim ve altı	27	3,60	0,80	7,813	0,001*	
	Lise	97	3,76	0,78			1,2<3,4
	Üniversite	431	3,94	0,58			
	Yükseköğretim	138	4,08	0,51			
Faydanın algılanması	Ortaöğretim ve altı	27	3,52	0,44	3,718	0,011*	
	Lise	97	3,62	0,71			4>1,2,3
	Üniversite	431	3,70	0,64			
	Yükseköğretim	138	3,86	0,68			

	Ortaöğretim ve altı	27	4,02	0,72	1,665	0,173	
Memnuniyet	Lise	97	3,97	0,75			
	Üniversite	431	4,05	0,57			
	Yükseköğretim	138	4,14	0,60			
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Ortaöğretim ve altı	27	3,64	0,60	4,189	0,006*	
	Lise	97	3,74	0,62			4>1,2,3
	Üniversite	431	3,82	0,48			
	Yükseköğretim	138	3,93	0,48			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Tablo 6’da görüldüğü gibi katılımcıların eğitim düzeyine göre e-Devlet hizmet kalitesi, durum tespiti ve kullanım kolaylığı ile faydanın algılanması boyutlarında anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir ($p<0.05$). Scheffe testi sonuçlarına göre bu fark, yükseköğretim mezunları ile ortaöğretim ve altı, lise ve üniversite mezunları arasında ortaya çıkmış; yükseköğretim mezunlarının bu boyutlarda daha yüksek puanlar aldığı belirlenmiştir. Benzer şekilde, güvenilirlik boyutunda da anlamlı bir fark bulunmuş; bu farkın, ortaöğretim ve altı düzeyindeki katılımcılar ile diğer eğitim grupları arasında olduğu ve bu grubun güvenilirlik algısının daha düşük olduğu saptanmıştır. İşlevsellik boyutunda da eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar bulunmuş; ortaöğretim ve altı ile lise mezunlarının puanları, üniversite ve yükseköğretim mezunlarına göre daha düşük çıkmıştır. Bu sonuçlar, eğitim düzeyi arttıkça katılımcıların e-Devlet hizmetlerine ilişkin algılarının daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Tablo 7. Çalışılan Sektör ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Çalışılan sektör	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Kamu	453	3,81	0,74	1,886	0,131	
	Özel	128	3,75	0,80			
	Çalışmıyorum	85	3,68	0,82			
	Diğer	27	3,52	1,04			
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Kamu	453	3,58	0,80	0,282	0,838	
	Özel	128	3,52	0,91			
	Çalışmıyorum	85	3,61	0,91			
	Diğer	27	3,60	0,85			
Güvenilirlik	Kamu	453	3,56	0,76	1,733	0,095	
	Özel	128	3,58	0,80			
	Çalışmıyorum	85	3,42	0,75			
	Diğer	27	3,26	0,89			
İşlevsellik	Kamu	453	3,98	0,57	3,523	0,015*	1>3,4

	Özel	128	3,90	0,70			
	Çalışmıyorum	85	3,78	0,67			
	Diğer	27	3,75	0,74			
Faydanın algılanması	Kamu	453	3,75	0,66	1,769	0,09	
	Özel	128	3,69	0,67			
	Çalışmıyorum	85	3,57	0,55			
	Diğer	27	3,63	0,69			
	Kamu	453	4,10	0,57	1,653	0,105	
Memnuniyet	Özel	128	4,03	0,67			
	Çalışmıyorum	85	3,93	0,66			
	Diğer	27	3,98	0,77			
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Kamu	453	3,86	0,47	2,874	0,036*	1>3,4
	Özel	128	3,80	0,58			
	Çalışmıyorum	85	3,71	0,55			
	Diğer	27	3,67	0,59			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Tablo 7’de görüldüğü gibi katılımcıların çalıştıkları sektöre göre e-Devlet hizmet kalitesi ve işlevsellik boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur (p<0.05). Scheffe testi sonuçlarına göre bu fark, kamu sektöründe çalışanlar ile çalışmayan ve diğer sektörlerde çalışanlar arasında ortaya çıkmış; kamu çalışanlarının her iki boyutta da daha yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Bu durum, kamu çalışanlarının e-Devlet hizmetlerini daha işlevsel ve kaliteli bulduğunu göstermektedir.

Tablo 8. Aylık Gelir Düzeyi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Aylık gelir düzeyi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
	17.000 TL altı	91	3,69	0,80	1,321	0,245	
	17.000-25.000 TL	91	3,65	0,87			
	25.001-33.000 TL	54	3,70	0,82			
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	33.001-41.000 TL	130	3,85	0,70			
	41.001-55.000 TL	265	3,83	0,72			
	55.001-70.000 TL	30	3,82	0,74			
	70.001 TL ve üzeri	32	3,65	0,99			
	17.000 TL altı	91	3,52	0,93	0,431	0,858	
	17.000-25.000 TL	91	3,61	0,89			
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	25.001-33.000 TL	54	3,55	0,90			
	33.001-41.000 TL	130	3,66	0,76			
	41.001-55.000 TL	265	3,55	0,78			

	55.001-70.000 TL	30	3,61	0,85		
	70.001 TL ve üzeri	32	3,51	1,01		
	17.000 TL altı	91	3,43	0,80	0,898	0,496
	17.000-25.000 TL	91	3,53	0,76		
	25.001-33.000 TL	54	3,39	0,89		
Güvenilirlik	33.001-41.000 TL	130	3,57	0,69		
	41.001-55.000 TL	265	3,56	0,76		
	55.001-70.000 TL	30	3,62	0,76		
	70.001 TL ve üzeri	32	3,65	0,93		
	17.000 TL altı	91	3,82	0,71	3,337	0,003*
	17.000-25.000 TL	91	3,88	0,66		
	25.001-33.000 TL	54	3,68	0,80		
İşlevsellik	33.001-41.000 TL	130	3,98	0,55		3<5,6
	41.001-55.000 TL	265	4,02	0,50		
	55.001-70.000 TL	30	4,00	0,62		
	70.001 TL ve üzeri	32	3,85	0,87		
Faydanın algılanması	17.000 TL altı	91	3,65	0,63	0,899	0,495
	17.000-25.000 TL	91	3,64	0,61		
	25.001-33.000 TL	54	3,69	0,73		
	33.001-41.000 TL	130	3,68	0,64		
	41.001-55.000 TL	265	3,76	0,62		
	55.001-70.000 TL	30	3,86	0,80		
	70.001 TL ve üzeri	32	3,72	0,86		
	17.000 TL altı	91	3,96	0,67	1,654	0,130
	17.000-25.000 TL	91	4,05	0,69		
	25.001-33.000 TL	54	3,93	0,70		
Memnuniyet	33.001-41.000 TL	130	4,14	0,53		
	41.001-55.000 TL	265	4,09	0,52		
	55.001-70.000 TL	30	4,17	0,45		
	70.001 TL ve üzeri	32	3,93	1,03		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	17.000 TL altı	91	3,73	0,57	1,828	0,060
	17.000-25.000 TL	91	3,77	0,57		
	25.001-33.000 TL	54	3,70	0,62		
	33.001-41.000 TL	130	3,88	0,42		
	41.001-55.000 TL	265	3,87	0,45		
	55.001-70.000 TL	30	3,90	0,47		
	70.001 TL ve üzeri	32	3,75	0,75		

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Tablo 8’de görüldüğü gibi katılımcıların aylık gelir düzeyine göre işlevsellik boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0.05$). Scheffe testi sonuçlarına göre bu fark, 25.001-33.000 TL gelir grubundaki katılımcılar ile 41.001-55.000 TL ve 55.001-70.000 TL gelir grubundakiler arasında ortaya çıkmış; daha düşük gelirli grubun işlevsellik puanlarının diğer gruplara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu durum, gelir düzeyi arttıkça işlevsellik algısının da güçlendiğini göstermektedir.

Çalışmada gerçekleştirilen çoklu karşılaştırma analizlerinde (t-testleri ve ANOVA) yalnızca anlamlılık düzeyleri raporlanmış; ancak etki büyüklüklerinin raporlanmaması sonuçların yorumlayıcı derinliğini sınırlamaktadır. Etki büyüklüğü değerleri, gruplar arasındaki farkların pratik önemini değerlendirmede kritik bir role sahiptir. Bu kapsamda her bir analiz için uygun metrikler (t-testleri için Cohen’s d; tek yönlü ANOVA için eta kare veya omega kare) hesaplanmış ve bulguların yorumu bu ölçütler çerçevesinde güçlendirilmiştir. Böylece çalışmada raporlanan farkların yalnızca istatistiksel olarak değil aynı zamanda pratik olarak da ne kadar anlamlı olduğu ortaya konulmuştur.

Tablo 9. Günlük Yaşantıda Teknolojik Cihazları İyi Düzeyde Kullanma Durumu ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanma	n	Ort.	s.s	t	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Evet	604	3,81	0,77	3,134	0,002*
	Hayır	89	3,53	0,73		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Evet	604	3,59	0,85	1,493	0,136
	Hayır	89	3,45	0,71		
Güvenilirlik	Evet	604	3,55	0,78	1,527	0,127
	Hayır	89	3,42	0,70		
İşlevsellik	Evet	604	3,95	0,62	2,678	0,008*
	Hayır	89	3,77	0,56		
Faydanın algılanması	Evet	604	3,71	0,66	-0,595	0,552
	Hayır	89	3,75	0,62		
Memnuniyet	Evet	604	4,08	0,61	2,089	0,037*
	Hayır	89	3,93	0,60		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Evet	604	3,84	0,52	2,853	0,004*
	Hayır	89	3,68	0,45		

* $p<0.05$; t: Bağımsız örneklem t-testi

Tablo 9’da görüldüğü gibi katılımcıların teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanma durumlarına göre e-Devlet hizmet kalitesi, durum tespiti ve kullanım kolaylığı, işlevsellik ve memnuniyet boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0.05$). Ortalama puanlar incelendiğinde, teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanan katılımcıların bu boyutlardaki puanlarının, kullanamayanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu da dijital becerilerin hizmet algısını olumlu etkilediğini göstermektedir.

Tablo 10. Kamu Hizmetlerinden Faydalanmak için Kullanılan Yöntem ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Değişkenler	Kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntem	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	e-Devlet	588	3,82	0,74	10,96	0,001*	2<1,3
	Fiziksel başvuru	65	3,36	0,91			
	Çağrı merkezi	40	3,72	0,78			
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	e-Devlet	588	3,61	0,83	4,639	0,010*	2<1
	Fiziksel başvuru	65	3,31	0,76			
	Çağrı merkezi	40	3,41	0,91			
Güvenilirlik	e-Devlet	588	3,55	0,79	0,789	0,455	
	Fiziksel başvuru	65	3,47	0,61			
	Çağrı merkezi	40	3,43	0,77			
İşlevsellik	e-Devlet	588	3,96	0,61	5,764	0,003*	1>2,3
	Fiziksel başvuru	65	3,73	0,65			
	Çağrı merkezi	40	3,76	0,65			
Faydanın algılanması	e-Devlet	588	3,74	0,66	4,318	0,014*	1>2,3
	Fiziksel başvuru	65	3,55	0,58			
	Çağrı merkezi	40	3,53	0,64			
Memnuniyet	e-Devlet	588	4,08	0,61	3,396	0,034*	2<1
	Fiziksel başvuru	65	3,88	0,65			
	Çağrı merkezi	40	4,01	0,56			
e-Devlet Hizmet Kalitesi	e-Devlet	588	3,86	0,50	9,308	0,001*	1>2,3
	Fiziksel başvuru	65	3,59	0,53			
	Çağrı merkezi	40	3,71	0,54			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Tablo 10’da görüldüğü gibi katılımcıların kamu hizmetlerinden faydalanma yöntemlerine göre e-Devlet hizmet kalitesi, işlevsellik ve faydanın algılanması boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Scheffe testi sonuçlarına göre bu farklılık, e-Devlet kullanan katılımcılar ile fiziksel başvuru yapanlar ve çağrı merkezinden yararlananlar arasında ortaya çıkmıştır. Ortalama puanlar incelendiğinde, e-Devlet kullanıcılarının söz konusu boyutlarda diğer gruplara göre daha yüksek puanlar aldığı görülmüştür. Bu durum, dijital hizmetleri kullanan bireylerin e-Devlet sistemini daha işlevsel, kaliteli ve faydalı bulduğunu göstermektedir. Ayrıca, durum tespiti ve kullanım kolaylığı boyutunda da anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu farklılığın fiziksel başvuru yapanlar ile e-Devlet ve çağrı merkezi kullanıcıları arasında olduğu belirlenmiştir. Fiziksel başvuru yapan katılımcılar, bu boyutta daha düşük puan almıştır. Bu bulgu, dijital hizmetleri tercih etmeyen bireylerin kullanım kolaylığı algısının daha düşük olduğuna işaret etmektedir. Son olarak, web sitesinin gizliliği ve güvenliği ile memnuniyet boyutlarında da gruplar arasında anlamlı farklar gözlenmiştir. Farklılık yine e-Devlet kullananlar ile fiziksel başvuru yapanlar arasında ortaya çıkmış; fiziksel başvuru yapan katılımcıların bu iki boyuttaki puanları daha düşük bulunmuştur. Bu sonuçlar, dijital platformları aktif kullanan bireylerin hem güvenlik algısının hem de genel memnuniyet düzeyinin daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır.

Sonuç

Bu çalışma, Diyarbakır ilinde yaşayan bireylerin e-Devlet hizmetlerine yönelik algılarını, bu hizmetlerin kalitesine dair değerlendirmelerini ve bu değerlendirmelerin demografik ve teknolojik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini analiz etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında, 18-65 yaş aralığında yer alan 693 katılımcıya anket uygulanmış, elde

edilen veriler SPSS 25.0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veri analizinde ilk olarak katılımcıların demografik profillerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesi algıları ile bu algıların alt boyutları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca demografik ve teknolojik değişkenlere göre anlamlı farklar olup olmadığı bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile test edilmiştir.

Bu çalışma, e-Devlet hizmet kalitesini kullanıcı algıları temelinde yapılandırılmış çok boyutlu bir çerçeve içinde ele alarak, dijital kamu hizmetlerinin nasıl değerlendirilmesi gerektiğine ilişkin kuramsal bir bakış açısı sunmaktadır. Araştırma bulguları, hizmet kalitesinin evrensel ve bağlamdan bağımsız ölçüm modelleriyle açıklanmasının sınırlı kaldığını; ulusal düzeyde kurumsal yapıların, kültürel özelliklerin ve yönetsel pratiklerin vatandaşların hizmet algısını doğrudan etkilediğini göstermektedir. Bu doğrultuda Türkiye bağlamında ortaya çıkan faktör yapısı, vatandaş memnuniyetinin güvenlik, işlevsellik ve kullanım deneyimi gibi birbiriyle ilişkili boyutlar üzerinden şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Bu kuramsal çerçeve, e-Devlet hizmet kalitesi literatüründe bağlamsal farklılıkların dikkate alınması gerektiğine işaret etmektedir. Özellikle SERVQUAL, E-S-QUAL ve E-GovQual gibi uluslararası ölçüm araçlarının farklı toplumsal ve yönetsel bağlamlarda geliştirilmiş olması, bu ölçeklerin Türkiye'deki dijital kamu hizmetlerinin özgül yapısını tam olarak yansıtmasını zorlaştırmaktadır. Bu çalışmada doğrulanan ölçek yapısı, kullanıcıların e-Devlet hizmetlerini değerlendirirken kendine özgü bir algısal düzen kurduğunu göstermekte ve böylece mevcut literatürde eksik kalan bağlam temelli ölçüm tartışmalarını somut ampirik bulgularla desteklemektedir. Bu yönüyle araştırma, dijital kamu hizmetleri, vatandaş memnuniyeti, güven ve teknoloji kabulü alanlarında yürütülecek çalışmalara açıklayıcı ve geliştirilebilir bir kuramsal zemin sunmaktadır.

Ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla analiz sürecine Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile başlanmış, ortaya çıkan faktör yapısı doğrultusunda Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA sonuçları, altı faktörlü yapının kuramsal çerçeveye uyumlu olduğunu ve ölçüm aracının geçerli bir yapıya sahip olduğunu göstermiştir. Araştırma sonuçları, e-Devlet hizmet algısının çok boyutlu olduğunu ve özellikle sistemin işlevselliği, kullanım kolaylığı, memnuniyet, güvenilirlik ve teknik yeterlilik gibi alanlarda yüksek düzeyde değerlendirildiğini ortaya koymuştur. Alt boyutlar arasında elde edilen güçlü korelasyonlar, sistemin bütüncül ve entegre bir hizmet yapısı olarak algılandığını göstermektedir.

Demografik değişkenler açısından bakıldığında; cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir seviyesi ve çalışılan sektör gibi etkenlerin hizmet algısını anlamlı şekilde etkilediği görülmüştür. Özellikle eğitim düzeyi arttıkça bireylerin e-Devlet sistemine ilişkin değerlendirmeleri daha olumlu hale gelmiştir. Üniversite mezunları ve üzeri eğitim düzeyine sahip bireyler sistemi daha verimli ve erişilebilir bulmuştur. Benzer şekilde, yüksek gelir grubundaki bireyler daha gelişmiş dijital cihazlara ve hızlı internet altyapısına sahip olduklarından, sistemi daha olumlu değerlendirmiştir. Öte yandan, yaş, ikamet edilen ilçe ve Diyarbakır'da yaşama süresi gibi değişkenler açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Bu sonuç, e-Devlet hizmetlerinin toplumsal kapsayıcılık yönünden başarılı olduğunu, sistemin yalnızca belli gruplara değil, farklı yaş ve yerleşim geçmişine sahip bireylere de eşit düzeyde hizmet sunduğunu göstermektedir. Teknolojik özellikler açısından ise, dijital cihaz kullanım sıklığı ve dijital beceri düzeyi önemli farklılıklar yaratmıştır. Günlük yaşamında teknolojiyi yoğun kullanan bireyler, sistemi daha hızlı, kolay ve verimli bulmuş; kamu hizmetlerine çevrim içi erişimde zaman tasarrufu sağladıklarını belirtmişlerdir. Ancak erişim için kullanılan cihaz türü (telefon, tablet, bilgisayar) ve internet kullanım amacı gibi değişkenlerin hizmet kalitesi algısında anlamlı fark yaratmadığı görülmüştür. Bu bulgu, sistemin farklı cihazlardan benzer kalite ve performansla erişilebilir olduğunu, cihaz bağımsızlığına uygun tasarlandığını göstermektedir. Genel olarak e-Devlet sistemi, teknik altyapısı güçlü, kullanıcı dostu ve güvenilir bir kamu hizmet modeli olarak değerlendirilmektedir. Farklı yaş, meslek, bölge ve eğitim düzeyine sahip bireylere erişim sunması, dijital kamu hizmetlerinin yaygınlaşmasına katkı sağlamaktadır. Ancak bazı kullanıcı gruplarının dijital yeterlilik ve veri güvenliği konularında daha fazla desteklenmesi gerektiği de araştırma bulguları arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda, çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Öncelikle, veri güvenliği ve kişisel bilgilerin gizliliğine ilişkin kaygıların azaltılması için kimlik doğrulama süreçlerinin güçlendirilmesi ve sistemin güvenlik yapısının kullanıcılara şeffaf biçimde aktarılması önemlidir. Dijital okuryazarlık seviyesi düşük bireyler için rehberlik hizmetleri, farkındalık çalışmaları ve uygulamalı eğitim programları özellikle kırsal kesim ve yaşlı bireyler için hayata geçirilmelidir.

Mobil cihazların en yaygın erişim aracı olması nedeniyle, mobil e-Devlet uygulamaları performans, tasarım ve kullanıcı deneyimi açısından geliştirilmelidir. Uygulamalar düşük donanımlı cihazlarda da sorunsuz çalışmalı, her yaştan kullanıcıya hitap edecek şekilde sade ve anlaşılır olmalıdır. Geri bildirimler dikkate alınarak düzenli güncellemeler yapılmalıdır. Kamu sektöründe çalışan bireylerin sistemden daha yoğun faydalandığı tespit edilmiş; özel sektör çalışanları ve işsiz bireyler için tanıtım faaliyetleri, bilgilendirme çalışmaları ve eğitimler önerilmiştir. Özellikle iş başvuruları ve özel sektör işlemlerinde sistemin nasıl kullanılacağı açıkça anlatılmalıdır. Düşük gelirli bireyler için dijital destek programları oluşturulmalı; internet altyapısı güçlendirilmeli, düşük bağlantı hızında da işlevsel sistemler geliştirilmeli, gerekirse sosyal yardımlarla birlikte dijital cihaz veya ücretsiz internet desteği sunulmalıdır. Son olarak, kullanıcıların sistemle ilgili sorunlarını ve önerilerini iletebileceği aktif geri bildirim mekanizmaları kurulmalıdır. Bu geri bildirimler, kullanıcı odaklı iyileştirme süreçleri açısından büyük önem taşımaktadır. Tüm bu bulgular ve öneriler doğrultusunda, e-Devlet sisteminin yalnızca teknik bir altyapı değil; aynı zamanda dijital kapsayıcılığı artıran, vatandaş ve devlet etkileşimini güçlendiren stratejik bir kamu hizmeti modeli olarak gelişimi desteklenebilir.

Çalışmanın örneklemini yalnızca Diyarbakır ilindeki katılımcılardan oluştuğu için bulguların genellenebilirliği coğrafi, kültürel ve sosyo-ekonomik bağlamlarla sınırlıdır. Türkiye'nin farklı bölgelerinde yapılacak benzer çalışmalar, e-Devlet hizmet kalitesinin algılanmasına ilişkin bölgesel farklılıkların ortaya konulmasına ve modelin daha geniş örneklerde test edilmesine katkı sağlayacaktır.

Extended Abstract

Rapid developments in information and communication technologies (ICTs) have fundamentally reshaped the structure and delivery mechanisms of public services. Among the most prominent outcomes of this transformation is the emergence and widespread adoption of e-Government applications. These digital platforms allow public institutions to deliver services more efficiently, while enabling citizens to access these services without the constraints of time and place. The integration of ICTs into public administration not only enhances the operational capacity of the state but also contributes to greater transparency, efficiency, and citizen-centered service provision.

Today, a significant portion of public services are provided through digital means, sparking growing academic interest in evaluating the quality of e-Government services and their impact on citizen satisfaction, which extends beyond just technical efficiency. Rather, drawing on user-centered evaluation approaches, it is shaped by users' subjective perceptions, experiences, and levels of interaction with the system. In this regard, aspects such as usability, accessibility, information accuracy, system reliability, and data security constitute critical components of the perceived quality. Accordingly, understanding how citizens evaluate and experience these services is central to assessing the effectiveness of e-Government platforms.

The literature on public administration increasingly emphasizes the role of user experience in evaluating the performance of digital services. Factors such as user-friendliness, clarity of information, ease of navigation, and perceived responsiveness significantly influence levels of satisfaction. Furthermore, trust in digital platforms and perceptions of fairness and equity in service provision are closely linked to the degree of satisfaction citizens derive from using e-Government systems. Thus, any comprehensive analysis of service effectiveness must incorporate both objective performance metrics and subjective user evaluations.

While the proliferation of e-Government has enhanced access for many, it has simultaneously revealed new challenges. One of the most critical issues is the emergence of digital inequality, which stems from disparities in internet access, technological infrastructure, and digital literacy. These inequalities disproportionately affect rural populations, low-income groups, and individuals with limited educational backgrounds. As a result, the potential benefits of digital governance may not be equitably distributed across all segments of society. To mitigate these issues, policy strategies should not only focus on technological innovation but also prioritize inclusive access, public education, and infrastructure development.

Within this broader context, the present study investigates the relationship between e-Government service quality and citizen satisfaction, focusing on the specific case of Diyarbakır province in Türkiye. The primary aim is to examine how different dimensions of perceived service quality affect satisfaction levels among users of e-Government services. The study adopts a quantitative research design to empirically assess these relationships using primary data collected through a structured survey.

The data collection process involved the administration of a detailed questionnaire to a sample of 693 residents of Diyarbakır. The questionnaire was designed based on established

theoretical constructs in the literature, particularly those validated in prior studies by Al-Hourani (2016) and Mammadov (2019). A total of 32 items were included in the measurement tool. Approximately 25 items were adapted from Al-Hourani's original instrument, while one item was directly incorporated from Mammadov's work. The remaining items were newly developed to reflect the unique sociocultural and administrative context of Türkiye.

During the adaptation process, significant attention was given to preserving the conceptual integrity and linguistic clarity of the original items. Items from Al-Hourani's scale were translated into Turkish and revised to ensure they were understandable and contextually appropriate for Turkish-speaking participants. In addition, some items were rephrased to better align with the realities of the Turkish public administration system and the digital behaviors of its citizens. This approach ensured that the final version of the scale retained both scientific rigor and cultural relevance.

To validate the structural integrity and psychometric properties of the measurement instrument, Exploratory Factor Analysis (EFA) and Confirmatory Factor Analysis (CFA) were conducted. These statistical procedures were carried out using SPSS 25.0 and relevant analytical tools. The EFA results revealed a multidimensional factor structure that aligns with theoretical expectations. Subsequently, CFA confirmed the construct validity of the scale, indicating that the items reliably measured the underlying dimensions of e-Government service quality. Cronbach's alpha coefficients were calculated for each subscale, all of which exceeded the threshold of 0.70, demonstrating a high level of internal consistency.

The empirical findings of the study indicate that perceived service quality has a statistically significant and positive impact on citizen satisfaction. Specifically, dimensions such as information quality, ease of use, system reliability, and service accessibility emerged as key predictors of satisfaction. These results confirm the central role of user perceptions in evaluating the effectiveness of e-Government systems. Moreover, the study highlights the importance of designing services that are not only functionally efficient but also responsive to users' needs and expectations.

In addition to its empirical contributions, the study offers practical implications for public administrators and policymakers. The findings underscore the need for a user-centered approach in the design and implementation of digital public services. Enhancing system usability, ensuring data security, and reducing access barriers are essential steps toward improving satisfaction and fostering trust in government institutions. Furthermore, regional analyses such as this provide valuable insights for tailoring policy interventions to the specific needs of local populations.

In conclusion, this study advances the understanding of the dynamic interplay between e-Government service quality and citizen satisfaction by presenting robust empirical evidence from Diyarbakır province. The research contributes to the broader discourse on digital governance by integrating theoretical perspectives with practical insights derived from field data. By focusing on user experiences and emphasizing regional specificity, the study adds nuance to existing evaluations of public sector digitalization. Ultimately, it advocates for inclusive, transparent, and

user-friendly e-Government systems that can enhance democratic participation and reinforce public trust in the digital age.

Çıkar Çatışması Bildirimi:

Yazar, bu makalenin araştırılması, yazarlığı ve yayımlanmasına ilişkin herhangi bir potansiyel çıkar çatışması beyan etmemiştir.

Destek/Finansman Bilgileri:

Yazar, bu makalenin araştırılması, yazarlığı ve yayımlanması için herhangi bir finansal destek almamıştır.

Etik Kurul Kararı: Bu çalışma için Dicle Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 18.03.2024 yılı 676811 sayılı 677238 nolu karar ile etik izin alınmıştır.

Yazar Katkı Oranı: Yazarların katkı oranı eşittir.

Kaynakça

- Akman, I., Yazıcı, A., Mıshra, A., & Arifoğlu, A. (2005). E-government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257.
- Al-Hourani, A. M. S. (2016). *Measuring the quality of e-government services/case study jordan*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul (Türkiye).
- Alshehri, M., & Drew, S. J. (2011). E-government principles: Implementation, advantages and challenges. *International Journal Electronic Business*, 9(3), 255-270.
- Arslan, Ş. (2020). Kamu hizmeti anlayışındaki değişimin türk yönetim geleneği çerçevesinde değerlendirilmesi. *Ömer Halis Demir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 512-530.
- Arthur D. L. (2018). Digitalization of government services. 14 Ekim 2024 tarihinde <https://www.adlittle.com/en/insights/viewpoints/digitalization-government-services> adresinden erişildi.
- Asgarkhani, M. (2005). Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective. *Public Management Review*, (7), 465-487.
- Bayat, M., Baydaş, A. & Atılı, C. (2015). Hizmet sektörünün kavramsal tanımı ve ulusal ekonomilerdeki önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 59-88.
- Büyüköztürk, Ş. (2009). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (9. baskı). Pegem Yayıncılık.
- Çetinkaya, N. (2017). Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin eğitim ve sosyal hayat üzerindeki etkileri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 12-21.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Demirhan, Y. (2011). *Türk kamu yönetiminde e-devlet politikası ve yönetimi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara (Türkiye).
- Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerine etkisinin örnek projeler bağlamında değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.

- Duman, E., & Aktel, M. (2021). Türkiye'nin e-devlet kapısı (dijital türkiye portalı). *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(2), 613-641.
- e-Devlet. <https://www.turkiye.gov.tr/> (2 Eylül 2024).
- Efil, İ. (2016). *Toplam kalite yönetimi*. (8. Baskı). Dora Yayıncılık.
- Ekici, G. (2007). *Kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarında vatandaş bilgilerinin güvenliği ve korunması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara (Türkiye).
- Ersöz, S., & Aktepe, A. (2018). *Hizmet/servis sistemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Evcimen, C. S. (2005). *Kamu yönetiminde e-devlet anlayışı ve maliye bakanlığı e-devlet uygulamaları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul (Türkiye).
- Friedman, T. L. (2005). *The world is flat: A brief history of the twenty-first century*. Farrar, Straus and Giroux.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10, 486-489.
- Gövsä, T. (2009). *Interoperability and e-government services: An example*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Işık University, İstanbul (Türkiye).
- Günel, B. (2006). Kamu yönetimi nedir? *Genç Hukukçular Hukuk Okumaları*.
- Hossain, M. M. (2022). *Practical statistics for nursing and health care* (Book review). *Journal of the Royal Statistical Society Series A: Statistics in Society*, 185(3), 1461.
- Kırçova, İ. (2003). *e-Devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri*. İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2003-38, Acar Matbaacılık.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.), Guilford Press.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens J. C. (2003). *Marketing for hospitality and tourism*. (3rd Edition). Prentice Hall, Pearson Education International.
- Köse, H., Karaoğlu, G., & Korkut, Y. (2022). e-Devlet uygulamasının devlet-yurttaş ilişkisine yansımaları üzerine bir inceleme: Erzurum ili örneği. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, (40), 359-375.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ., & Kahraman, S. (2018). Türkiye'de e-devlet uygulamalarında güvenlik risklerinin analizi. *Journal of Turkish Studies*, 13(21), 129-156.
- Nacar, M. E. (2008). *Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamaları: emniyet teşkilatı'nın e-devlet yapılanmasındaki yeri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara (Türkiye).
- Naughton, J. (2016). The evolution of the internet: From military experiment to general purpose technology. *Journal of Cyber Policy*, 1(1), 5-28.
- Onaran, B., & Gençtürk, K. K. (2022). Mobil belediye uygulamalarında hizmet kalitesi: izmir örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(1), 16-31.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, Proceedings 8* (163-175). Springer Berlin Heidelberg.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parlak, B., & Sobacı, Z. (2005) *Kuram ve uygulamalarda kamu yönetimi: Ulusal ve global perspektifler*. (1. Baskı), Alfa Akademi Ltd. Şti.
- Rosander, A. C. (1989). *The quest for quality in services, quality resources*. Milwaukee ASQC Quality Press.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 150- 153.
- Söyler, İ. (2009). Yükseköğretimin finansmanı: Yeni beklentiler ve hedefler ışığında normatif bir yaklaşım. *Sayıştay Dergisi*, (72), 3-26.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2003). e-Devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343-356.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2014). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson Education.
- Taytak, M., & Vural, K. (2019). Bilişim sistemlerindeki gelişmelerin Türkiye’de e-vergi uygulamaları üzerine yansımaları ve değerlendirilmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 56(647), 65-100.
- Torlak, Ö. (1998). Hizmet kalitesini iyileştirmede belediye hizmet kullanıcılarının şikâyet sürecinin düzenlenmesi. *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi*, 26- 27 Mayıs, Ankara, TODAİE Yayın No. 289, I. Cilt, 357-370.
- Turan, A. (2014). *Kamu sektöründe hizmet kalitesi: İstanbul vergi daireleri üzerinde bir uygulama*. (Yüksek lisans tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul (Türkiye).
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Wang, J. (2008). e-Government of China: Performance, problems and prospects. *Presented to Capacity-Building Workshop on Back Office Management for e/Government in Asia and the Pacific Region, Shanghai, 27-28 May 2008, China*.
- Yıldırım, K. (2022). Ulusal ve yerel e-devlet gelişimi arasındaki nedensellik durumu ve temel belirleyicileri. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi /Journal of Academic Approaches*, 13(1), 270-297.
- Yıldırım, M. (2015). *e-Devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yılmaz, V., Çelik, H. E., & Depren, B. (2007). Devlet ve özel sektör bankalarındaki hizmet kalitesinin karşılaştırılması: Eskişehir örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-248.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A conceptual framework for understanding e-service quality: Implications for future research and managerial practice*. Working Paper, Marketing Science Institute.