



T.C.

Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

e-DEVLET HİZMET KALİTESİ: DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ

Muhammed AYDIN

22919026

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Ömer TAYLAN

Diyarbakır 2025

T.C.
Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

e-DEVLET HİZMET KALİTESİ: DİYARBAKIR İLİ ÖRNEĞİ

Muhammed AYDIN
22919026

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Ömer TAYLAN

Diyarbakır 2025

TAAHHÜTNAME
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “**e-Devlet Hizmet Kalitesi: Diyarbakır İli Örneği**” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve tez yazım kılavuzuna uygun olarak hazırladığımı taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım. Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

26/05/2025

Muhammed AYDIN

ÖN SÖZ

e-Devlet, değişime ve gelişime açık küresel bir kavram olup, kamu hizmetlerinin dijitalleşmesiyle birlikte akademik çalışmalarda sıklıkla ele alınmaktadır. Vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi, büyük ölçüde e-Devlet uygulamalarının etkinliğine bağlıdır. Bu çalışmanın temel amacı, vatandaşların e-Devlet hizmet kalitesine ilişkin algılarını değerlendirmek ve bu algıların demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini incelemektir.

Araştırmada Diyarbakır ili örneklem olarak seçilmiştir. Sosyo-ekonomik ve kültürel çeşitliliğiyle Diyarbakır, bu tür analizler için uygun bir zemin sunmaktadır. Ayrıca kırsal ve kentsel bölgeler arasında dijital hizmetlere erişim farklılıkları, bölgedeki dijitalleşmenin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlamaktadır. Diyarbakır özelinde bu kapsamda yapılan az sayıdaki çalışma dikkate alındığında, bu araştırma literatüre özgün bir katkı niteliğindedir.

Bu çalışmanın yürütülmesinde bilgi ve deneyimiyle yol gösteren, akademik katkıları ve anlayışıyla sürecin her aşamasında desteğini esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ömer TAYLAN' a en içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Hayatım boyunca manevi desteğini daima hissettiğim aileme; özellikle sevgileri, sabırları ve özverileriyle her zaman yanımda olan annem ve babama derin bir şükran ve sonsuz sevgiyle teşekkür ederim. Varlığıyla her zaman bana moral kaynağı olan kardeşime duyduğum minnettarlık, gönlümde özel bir yere sahiptir. Bu süreçte bilgi birikimi, deneyimi ve yol gösterici katkılarıyla çalışmama anlamlı şekilde destek veren dayıma da içten şükranlarımı sunuyorum. Ayrıca, anket sürecine gönüllü olarak katılarak içten ve samimi yanıtlarıyla bu araştırmanın bilimsel değerine katkıda bulunan tüm katılımcılara yürekten teşekkür ederim. Bu süreçte yanımda olan, katkısıyla çalışmanın gelişimine destek veren herkese ayrı ayrı saygı ve minnettarlığımı sunarım.

Muhammed AYDIN

Diyarbakır 2025

ÖZET

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, kamu hizmetlerinin sunum biçiminde köklü değişikliklere neden olmuş, bu durum e-Devlet uygulamalarını ön plana çıkarmıştır. Günümüzde birçok kamu hizmeti dijital ortamda sunulmakta; vatandaşlar bu hizmetlere zaman ve mekân kısıtlaması olmadan kolayca erişebilmektedir. e-Devlet sistemlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte, bu hizmetlerin kalitesi ve vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkileri önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir. Hizmet kalitesi yalnızca teknik yeterlilikle değil, aynı zamanda kullanıcıların algı ve deneyimleriyle de şekillenmektedir. Bu çerçevede, e-Devlet hizmetlerinin vatandaşlar tarafından nasıl algılandığı ve bu algının memnuniyet düzeyine etkisi kamu yönetimi literatüründe sıkça ele alınmaktadır. Bu çalışma, e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini Diyarbakır ili örneğinde incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada, hizmet kalitesi belirli boyutlar çerçevesinde değerlendirilmiştir. Nicel araştırma yöntemi benimsenmiş, SPSS 25.0 programı kullanılarak 693 katılımcıdan elde edilen anket verileri analiz edilmiştir. Çalışma, hem kullanıcı deneyimlerine dayalı değerlendirmelere katkı sunmayı hem de bölgesel düzeyde dijital kamu hizmetlerinin etkinliğini ortaya koymayı hedeflemektedir.

Anahtar Sözcükler

Dijital Dönüşüm, Diyarbakır, e-Devlet, Hizmet, Kalite.

ABSTRACT

The rapid advancements in information and communication technologies have led to fundamental changes in the delivery of public services, bringing e-Government applications to the forefront. Today, many public services are offered in digital environments, allowing citizens to access these services easily, regardless of time and location. With the widespread adoption of e-Government systems, the quality of these services and their impact on citizen satisfaction have become significant areas of research. Service quality is shaped not only by technical adequacy but also by users' perceptions and experiences. In this context, how e-Government services are perceived by citizens and how these perceptions influence satisfaction levels are frequently addressed in the public administration literature. This study aims to examine the impact of e-Government service quality on citizen satisfaction, using the province of Diyarbakır as a case study. The research evaluates service quality through specific dimensions. A quantitative research method was adopted, and the survey data obtained from 693 participants were analyzed using SPSS 25.0. The study aims to contribute to evaluations based on user experiences and to reveal the effectiveness of digital public services at the regional level.

Keywords

Digital Transformation, Diyarbakır, e-Government, Quality, Service.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖN SÖZ.....	I
ÖZET.....	II
ABSTRACT	III
İÇİNDEKİLER	IV
TABLolar LİSTESİ.....	VII
ŞEKİL LİSTESİ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
KISALTMALAR.....	IX
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	13
1.e-DEVLET	13
1.1. e-Devlet Kavramı	13
1.2. e-Devletin Amaçları ve Boyutları	17
1.3. e-Devletin Temel Bileşenleri	20
1.3.1. Devlet	20
1.3.2. Vatandaşlar.....	21
1.3.3. Şirketler	22
1.3.4. Kamu Kurumları	22
1.3.5. Kamu Çalışanları.....	23
1.4. e-Devlet Uygulamaları ve Tarihsel Gelişimi	23
1.4.1. Dünya’da e-Devlet	24
1.4.2. Türkiye’de e-Devlet	28
1.5. e-Devlet Uygulaması Hizmetleri.....	29
1.6. e-Devletin Faydaları	33
1.7. e-Devletin Sakıncaları	35
1.8. e-Devletin Güvenlik ve Gizlilik Önlemleri	36

İKİNCİ BÖLÜM	37
2.HİZMET KALİTESİ.....	37
2.1. Hizmet ve Hizmet Kalitesi Kavramı	37
2.1.1. Hizmet Kavramı ve Özellikleri	37
2.1.2. Kalite Kavramı ve Özellikleri	39
2.1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	41
2.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları	42
2.3. Kamu Hizmet Kalitesi	43
2.3.1. Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve e-Devlet Uygulamaları	45
2.3.2. Türkiye'de Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Dijital Devlet ..	46
2.3.3. Dijitalleşmenin Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesine Etkisi	46
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	49
3. YÖNTEM.....	49
3.1. Araştırmanın Modeli	49
3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi	49
3.3. Araştırmanın Veri Toplama Aracı.....	50
3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	52
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	54
4.BULGULAR	54
4.1.Katılımcıların Demografik ve Teknolojik Özelliklerine Ait Bulgular	54
4.2.Ölçeğin Geçerlilik Güvenilirlik Sonuçları	56
4.2.1. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geçerlilik Güvenirliğine İlişkin Bulgular.....	56
4.2.2. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları	59
4.2.3. Örneklem Dağılımı ve Tanımlayıcı Bulgular.....	62
4.3. Araştırmanın Hipotezine Ait Sonuçlar	64
4.3.1. Araştırmanın Birinci Hipotezine Ait Bulgular	65
4.3.2. Araştırmanın İkinci Hipotezine Ait Bulgular.....	66
4.3.3. Araştırmanın Üçüncü Hipotezine Ait Bulgular.....	74
4.3.4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Kabul ve Ret Durumları Tablosu	77

BEŞİNCİ BÖLÜM	79
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	79
KAYNAKÇA	83
EK-1: e-Devlet Hizmet Kalitesi: Diyarbakır İli Örneği Anket Formu.	95
EK-2: Etik Kurul İzin Belgesi.....	99



TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. e-Devlet ile İlgili Belirli Tanımlar	16
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	54
Tablo 3. Katılımcıların Teknolojik Özellikleri	55
Tablo 4. Ölçeğe Ait Güvenirlik, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Madde Analizi Sonuçları	56
Tablo 5. Schermelleh-Engel ve Moosbrugger Göre Kabul Edilebilir ve Mükemmel Uyum Kriterleri.....	61
Tablo 6. Verilerin Dağılımı.....	62
Tablo 7. Verilere Ait Betimsel Bulgular	62
Tablo 8. Ölçümler Arasındaki Korelasyon Sonuçları	65
Tablo 9. Cinsiyet ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	66
Tablo 10. Yaş ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	66
Tablo 11. Medeni Durum ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	68
Tablo 12. Eğitim Düzeyi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	68
Tablo 13. Çalışılan Sektör ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	70
Tablo 14. Aylık Gelir Düzeyi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	71
Tablo 15. Diyarbakır İlinde İkamet Süresi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	72
Tablo 16. İkamet Edilen İlçe ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	73
Tablo 17. Günlük Yaşantıda Teknolojik Cihazları İyi Düzeyde Kullanma Durumu ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	74
Tablo 18. İnternet Erişimi İçin Genellikle Kullanılan Cihaz ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	75

Tablo 19. İnternet Kullanımında En Çok Yönelinen İçerik Türü ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması	75
Tablo 20. Kamu Hizmetlerinden Faydalanmak için Kullanılan Yöntem ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması.....	76
Tablo 21. Hipotez Kabul ve Ret Durumları Tablosu	78



KISALTMALAR

<i>BİMER</i>	Başbakanlık İletişim Merkezi
<i>CİMER</i>	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
<i>e-Devlet</i>	Elektronik Devlet
<i>e-Okul</i>	Elektronik Okul
<i>GİMOP</i>	Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi
<i>IMEI</i>	International Mobile Equipment Identity
<i>IPARD</i>	Instrument for Pre-Accession Assistance in Rural Development
<i>MEBBİS</i>	Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri
<i>MEDULA</i>	Medikal Ulak
<i>MEOP</i>	Milli Emlak Otomasyon Projesi
<i>MERNİS</i>	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
<i>MHRS</i>	Merkezi Hekim Randevu Sistemi
<i>MOTOP</i>	Motorlu Taşıtlar Otomasyon Projesi
<i>POLNET</i>	Polis Bilişim Ağı
<i>SGK</i>	Sosyal Güvenlik Kurumu
<i>SPSS</i>	Statistical Package for the Social Sciences

TAKBİS Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi

TÜİK Türkiye İstatistik Kurumu

UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi

VEDOP Vergi Dairesi Otomasyon Projesi



GİRİŞ

e-Devlet uygulamaları, kamu kurumlarını daha verimli ve etkili bir şekilde yeniden yapılandırarak karmaşık ve yetersiz yapılarını iyileştirmektedir. Bu uygulamalar, özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak devletin bilgi ve hizmetlerinin daha kaliteli bir şekilde sunulmasını ve kamu yönetiminin bu doğrultuda geliştirilmesini hedeflemektedir (Yıldırım, 2015:1). Günümüzün hızla değişen dinamikleri ve dijital dönüşümün yaşamın her alanına nüfuz etmesiyle birlikte, e-Devlet, kamu hizmetlerinin bireylere daha etkili, hızlı ve kolay erişilebilir bir biçimde ulaştırılmasını sağlayan kapsamlı bir çevrimiçi platform olarak kritik bir işlev üstlenmektedir. Bu sistem, vatandaşlarla kamu kurumları arasındaki etkileşimi güçlendirerek, hizmetlerin dijital ortamda daha şeffaf, güvenilir, sürdürülebilir ve kullanıcı odaklı bir şekilde sunulmasını mümkün hale getirmektedir. e-Devlet sistemi, vatandaşlara sunduğu kolaylıklarla, kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini ve kullanımını kökten değiştiren bir platform olarak öne çıkmaktadır. Bu sistem, mekân ve zaman sınırlamalarını ortadan kaldırarak, bireylerin internet bağlantısı olan her yerden ve günün her saatinde kamu hizmetlerine erişebilmesini mümkün kılmaktadır. Böylece vatandaşlar, sıraya girme, fiziksel olarak kurumlara gitme veya mesai saatlerine bağlı kalma gibi geleneksel süreçlerden kaynaklanan zorluklarla karşılaşmadan, ihtiyaç duydukları hizmetleri hızlı, pratik ve güvenli bir şekilde alabilmektedir. Bu durum, kamu hizmetlerinden yararlanma sürecini hem bireysel hem de toplumsal düzeyde daha verimli, daha erişilebilir ve daha kullanıcı odaklı bir yapıya dönüştürmektedir.

e-Devlet, yalnızca kamu hizmetlerinin performans ve verimliliğini artırmakla kalmaz, aynı zamanda siyasal süreçlere ve yapıya yeni bir şekil verme, yurttaşlarla etkileşime girme aracı olarak da kullanılabilir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, yurttaşların yönetim süreçlerinde aktif bir rol oynamalarını sağlayarak devlet ile yurttaşlar arasındaki ilişkilerin geleneksel anlayışını dönüştürmektedir. Yeni dönemde, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte, devletin topluma yönelik tek yönlü, soyut ve kolektif ilişki yapısı dönüşmektedir. Artık yurttaşların tercihleri, beklentileri ve düşünceleri, yönetim ve siyasal süreçlerde daha belirgin bir rol oynamakta; böylece etkileşim karşılıklı, daha somut ve yurttaş merkezli bir yapıya evrilmektedir (Yıldırım, 2015:1).

Bu bağlamda, e-Devlet, yalnızca teknolojik yeniliklere uyum sağlamak amacıyla kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılan bir araç olmanın ötesine geçmektedir. Bu yönüyle, e-Devlet, teknolojinin kamusal alanlardaki entegrasyonundan çok daha derin bir anlam taşımakta; devlet ile toplum arasındaki ilişkiyi yeniden şekillendiren bir dönüşüm aracı olarak işlev görmektedir. Bu dönüşüm sonucunda, e-Devlet yalnızca vatandaşlar için bir kolaylık unsuru olmanın ötesine geçerek, devletlerin birbiriyle rekabetinde önemli bir avantaj ve stratejik bir gereklilik haline gelmiştir. Günümüzde dijitalleşme, yalnızca ulusal sınırlar içinde etkinlik sağlayan bir araç değil, aynı zamanda küresel ölçekte devletlerin verimlilik, yenilikçilik ve şeffaflık gibi alanlarda birbirleriyle yarıştıkları bir teknolojik zorunluluk haline gelmiştir. e-Devlet uygulamaları, bir ülkenin teknolojik gelişmişlik düzeyini ve kamu hizmetlerinin etkinliğini göstermekle birlikte, uluslararası arenada rekabet gücünü artıran ve dijital çağın gerekliliklerine ayak uyduran bir yapıyı temsil etmektedir. Teknolojik ilerlemelerin ve dijitalleşmenin etkisiyle şekillenen bu sistem, vatandaşların ihtiyaçlarına proaktif bir şekilde yanıt vererek, toplumsal dinamiklere uyum sağlayan bir yönetim anlayışını hayata geçirmiştir. Bu bağlamda, e-Devlet, yalnızca bir teknolojik uyum sürecinin ürünü değil, aynı zamanda vatandaşların yaşam kalitesini artırmaya yönelik bir dönüşümün yansımasıdır (Mammadov, 2019: 23).

1980’li yıllarda farklı ağ protokollerinin geliştirilmesiyle birlikte internet, iletişim ve veri paylaşımı alanında devrim niteliğinde bir dönemin başlangıcını temsil etmiştir. Bu yenilik, bilgisayar sistemlerinin birbiriyle bağlantı kurmasını mümkün kılarak, bilgiye erişim süreçlerini hızlandırmış ve dünya genelinde daha geniş bir kitleye ulaşılmasını sağlamıştır. Ağ teknolojilerindeki bu gelişmeler, yalnızca bireyler arasındaki iletişimi değil, aynı zamanda kurumlar, işletmeler ve hükümetler arasındaki bilgi akışını da köklü bir şekilde dönüştürmüş, böylece küresel dijital çağın temellerini atmıştır (Naughton, 2016: 11). Bu dönemde özellikle TCP/IP protokolünün benimsenmesi, veri iletimi ve ağlar arası iletişimin standart hale gelmesini sağlayarak, farklı bilgisayar sistemlerinin ve ağlarının sorunsuz bir şekilde birbirleriyle iletişim kurmasını mümkün kılmıştır. Bu gelişme, internetin yaygınlaşmasının önünü açarak, farklı coğrafi bölgelerdeki kullanıcıların birbirleriyle anlık bilgi paylaşımını ve etkileşimini kolaylaştırmıştır. Bu gelişmeler, internetin altyapısının güçlenmesi ve küresel ağların birbirine bağlanması sayesinde, internetin günlük yaşamda çok daha geniş bir kullanım alanı bulmasına olanak sağlamıştır.

Artık internet, sadece iletişim ve veri paylaşımının ötesine geçerek, eğitimden ticarete, sağlıktan eğlenceye kadar hayatın her alanında etkin bir araç haline gelmiştir. İnternetin yaygınlaşması, bireylerin bilgiye erişimini kolaylaştırmış, iş yapma şekillerini dönüştürmüş ve toplumsal etkileşim biçimlerini yeniden şekillendirmiştir. Bilgiyi üretme ve paylaşma hız kazanmış ve dünya değişim ve dönüşüm geçirmiştir (Duman ve Aktel, 2021: 215). Yukarıdaki cümlede belirtilen değişim ve dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki (BİT) hızlı ilerlemeler, dijitalleşmenin tüm sektörlerdeki etkisi, küresel iş yapma biçimlerinin dönüşmesi ve toplumsal yapıların evrilmesi gibi geniş kapsamlı süreçleri ifade etmektedir. Bu değişim, özellikle internetin yaygınlaşması ve dijital araçların günlük yaşamda, iş dünyasında ve eğitimde hızla entegrasyonu ile şekillenmiştir. Örneğin, Castells (1996), bilgi toplumunun yükselmesiyle birlikte ekonomik, sosyal ve kültürel yapılarının dijitalleşme yoluyla dönüşüm geçirdiğini vurgulamaktadır. Ayrıca, Schiller (2007) küresel ekonomik rekabetin bilgiye dayalı hale geldiğini ve bunun uluslararası ilişkilerdeki güç dengesini yeniden şekillendirdiğini belirtmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, küresel rekabetin temel unsurlarından biri haline gelmiş; işletmeler, ülkeler ve bireyler, bu teknolojiler sayesinde verimlilik artışı, yenilikçilik ve pazar erişiminde avantaj elde etmektedir. Dünya ekonomisinin dijitalleşmesi ve dijital platformların egemenliği, bu dönüşümün somut göstergeleridir. Örneğin, internetin sağladığı küresel bağlantı, çok uluslu şirketlerin iş süreçlerini yeniden düzenlemelerine ve pazarlara hızla erişmelerine olanak tanımıştır (Friedman, 2005). Bu değişim ve dönüşüm, sadece ekonomik alanla sınırlı kalmamış, eğitim, sağlık, kamu hizmetleri ve bireysel yaşam üzerinde de derin etkiler yaratmıştır. Bu süreç, bilgiye dayalı toplumların yükselmesi ve dijitalleşen küresel yapının önemli bir sonucu olarak anlaşılabilir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, günümüzde küresel düzeyde rekabet üstünlüğü elde etmenin temel unsurlarından biri haline gelmiştir. Teknolojinin hızla gelişmesiyle, bilgiye hızlı erişim ve bu bilgiyi etkin bir şekilde kullanabilme yeteneği, ülkeler ve şirketler için stratejik bir avantaj yaratmaktadır. Dijital altyapı, yenilikçilik ve veri analitiği gibi faktörler, ekonomik büyüme ve küresel pazarlarda rekabet gücü elde etmek için kritik bir rol oynamaktadır.

Bu bağlamda, bilgi ve iletişim teknolojilerine yapılan yatırımlar, bir ülkenin ya da organizasyonun uluslararası alandaki konumunu belirleyen en önemli etkenlerden biri olarak öne çıkmaktadır (Şentürk ve Karakurt, 2019: 546). Türkiye'de dijitalleşme süreci, 1990'ların sonlarına doğru internetin yaygınlaşması ve bilgi teknolojilerinin gelişmeye başlamasıyla ivme kazandı. Bu dönemde, internetin ülke genelinde erişilebilir hale gelmesi, bireylerin ve kurumların dijital dünyaya entegrasyonunu hızlandırmış, aynı zamanda teknolojik altyapının güçlenmesine olanak tanımıştır. Bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte, Türkiye, küresel dijital dönüşüm sürecine katılmak için önemli adımlar atmış, bu da hem kamu hizmetlerinin dijitalleşmesini hem de özel sektörün inovasyon ve rekabet gücünü artırmasını sağlamıştır. Kamu kurumlarının dijital altyapılarını güçlendirme çabaları, Türkiye'de devletin dijitalleşmesi için kritik bir temel oluşturdu. Bu süreç, devletin dijital ortamda vatandaşlara daha hızlı, verimli ve erişilebilir hizmet sunabilmesi için gerekli alt yapıyı kurdu. Kamu kurumları arasındaki veri paylaşımı, süreçlerin dijital ortamda daha şeffaf ve etkin bir şekilde yönetilmesi gibi önemli adımlar atılmaya başlandı. Bu dijital altyapı güçlendirmeleri, yalnızca kamu hizmetlerinin modernize edilmesine katkı sağlamakla kalmadı, aynı zamanda dijitalleşme yolunda devletin daha kapsamlı bir strateji izleyebilmesi için sağlam bir temel hazırlamıştır.

Bu süreç, bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesiyle paralel olarak, devlet hizmetlerinin daha verimli, etkili ve vatandaş odaklı bir şekilde sunulması amacıyla başlatılmıştır. Teknolojik ilerlemeler, kamu hizmetlerinin dijital ortamlarda daha hızlı ve düşük maliyetle sağlanmasını mümkün kılarken, aynı zamanda vatandaşların devletle olan etkileşimlerini kolaylaştırmış ve kamu kurumlarının işleyişinde şeffaflık ile hesap verebilirliği artırmıştır. Bu dönüşüm, devletin dijital platformlarda daha etkin hizmet sunabilmesi ve toplumun dijitalleşen dünyaya uyum sağlaması için temel bir yapı oluşturmuştur. Bu sayede, Türkiye'de dijital dönüşüm ve e-Devlet uygulamalarının temelleri, 2000'li yılların başlarına dayanır. Bu dönemde, devletin dijitalleşme süreci hız kazanmış, e-Devlet projeleriyle kamu hizmetlerinin dijital platformlar üzerinden vatandaşlara sunulması için ilk adımlar atılmaya başlanmıştır. Teknolojik altyapı güçlendirilmiş ve dijitalleşme, devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimi daha hızlı, verimli ve erişilebilir bir hale getirecek şekilde şekillendirilmiştir.

Bu süreç, kamu hizmetlerinin modernizasyonunun yanı sıra, Türkiye'nin küresel dijital dönüşüm sürecine dahil olma yönündeki çabalarını pekiştirmiştir. Bu süreç, bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesiyle paralel olarak, devlet hizmetlerinin daha verimli, etkili ve vatandaş odaklı bir şekilde sunulması amacıyla başlatılmıştır. Teknolojik ilerlemeler, kamu hizmetlerinin dijital ortamlarda daha hızlı ve düşük maliyetle sağlanmasını mümkün kılarken, aynı zamanda vatandaşların devletle olan etkileşimlerini kolaylaştırmış ve kamu kurumlarının işleyişinde şeffaflık ile hesap verebilirliği artırmıştır. Bu dönüşüm, devletin dijital platformlarda daha etkin hizmet sunabilmesi ve toplumun dijitalleşen dünyaya uyum sağlaması için temel bir yapı oluşturmuştur. Ülkemizde e-Devlet uygulamaları, 2006 yılından itibaren kullanılmaya başlanmış ve dijitalleşme süreci önemli bir aşama kaydetmiştir. 2008 yılına gelindiğinde ise, birçok kamu hizmeti e-Devlet portalında bir araya getirilmiş ve vatandaşların tek bir platform üzerinden çeşitli hizmetlere erişim sağlaması mümkün hale gelmiştir. Bu adım, kamu hizmetlerinin dijital ortamda daha merkezi bir şekilde sunulmasına olanak tanımış, kullanıcıların ihtiyaç duydukları hizmetlere hızlı ve kolay bir şekilde ulaşmalarını sağlamıştır. Aynı zamanda, e-Devlet portalı üzerinden yapılan işlemlerle bürokratik süreçler hızlanmış ve devlet ile vatandaş arasındaki etkileşim daha verimli bir hale gelmiştir.

e-Devlet dönüşümü, vatandaşlar ile devlet arasındaki iletişim ve etkileşimi dijital ortama taşıyan önemli bir yenilik olmuştur. Bu dönüşüm, kamu hizmetlerinin sunumunda fiziksel engelleri ortadan kaldırarak, bireylerin internet üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde devletle etkileşime girmesine olanak tanımaktadır. e-Devlet sayesinde, vatandaşlar resmi işlemlerini dijital ortamda gerçekleştirebilir, başvurularını takip edebilir ve çeşitli hizmetlere erişebilirken, devlet de hizmet süreçlerini daha şeffaf, hızlı ve etkili bir şekilde yönetebilmektedir. Bu yenilik, kamu hizmetlerinin modernize edilmesini sağlarken, aynı zamanda devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi dijital çağın gereklerine uygun şekilde yeniden şekillendirmiştir (Akman vd., 2005: 239). Bu sayede e-Devlet, kullanıcı dostu ara yüzü ve güvenli platformu sayesinde vatandaşların çeşitli başvurularını yapmalarını, belgelerini görüntülemelerini ve çeşitli hizmetlerden yararlanmalarını basitleştirerek, kamu hizmetlerine erişimde önemli bir kolaylık sağlamaktadır.

Devletin sunduğu bu hizmetlerin, vatandaşların memnuniyet algılarına doğrudan etki ettiğine dair birçok çalışma (Acar, 2018; Akdoğan, 2011; Can, 2023; Demir, 2018; Kiraz, 2023, Yıldırım, 2018) bulunmaktadır. Vatandaşın tatmini ise sunulan hizmetlerin kalitesine bağlıdır (Efil, 2016: 12). Hizmet kalitesi, hizmeti sunan kurum ile hizmeti alan vatandaş arasındaki iletişimin etkinliğiyle doğrudan ilişkilidir. Etkili iletişim, hizmetin doğru bir şekilde anlaşılmasını, vatandaşların ihtiyaçlarının doğru tespit edilmesini ve hizmet sürecinin sorunsuz bir şekilde ilerlemesini sağlar. e-Devlet gibi dijital platformlar, bu iletişimi güçlendirerek, vatandaşların kamu hizmetlerine dair tüm bilgileri hızlı ve doğru bir şekilde almasını mümkün kılar. Aynı zamanda, dijital hizmetlerin kullanıcı dostu olması, vatandaşların ihtiyaç duyduğu hizmete kolayca ulaşabilmesini ve bu süreçte karşılaştıkları sorunların hızlıca çözülebilmesini sağlar. Bu sayede, hizmet sunumunun kalitesi artırılarak vatandaş memnuniyeti sağlanır ve devlet ile vatandaş arasındaki güven ilişkisi pekiştirilir (Ersöz ve Aktepe, 2018: 153).

Bu çalışma, e-Devlet sisteminin sunduğu hizmetlerin kalitesini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma, e-Devlet platformunun vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını, kullanıcı deneyimlerini ve sunulan hizmetlerin etkinliğini değerlendirerek, dijitalleşmenin kamu hizmetlerine olan etkisini anlamayı hedeflemektedir. Ayrıca, e-Devlet hizmetlerinin verimliliği, erişilebilirliği, güvenliği ve kullanıcı memnuniyeti gibi kriterler üzerinden yapılan analizlerle, devletin dijital hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik öneriler geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu tür çalışmalar, e-Devlet uygulamalarının sürekli iyileştirilmesine ve kamu hizmetlerinin daha etkili bir şekilde sunulmasına katkı sağlamaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde, e-Devlet kavramı, tarihsel gelişimi, amaçları, yararları ve olası sakıncaları gibi konularda kapsamlı teorik bilgilere yer verilmektedir. Bu bölüm, e-Devlet sisteminin temellerini atmak ve dijitalleşmenin kamu yönetimindeki rolünü açıklamak amacıyla, e-Devlet'in nasıl ortaya çıktığı, dünya genelinde ve Türkiye'deki uygulama süreçlerinin nasıl şekillendiği gibi temel bilgilere yer verir. Ayrıca, e-Devlet'in sağladığı avantajlar, örneğin hizmetlere daha hızlı erişim, şeffaflık ve verimlilik gibi konularla birlikte, olası sakıncalar, gizlilik sorunları ve dijital bölünme gibi negatif yönler de ele alınmaktadır. Bu teorik çerçeve, e-Devlet'in toplumsal ve yönetsel boyutlarını daha iyi anlamamıza olanak tanır.

İkinci bölümde, hizmet kalitesi hakkında literatürde yer alan bilgiler detaylı bir şekilde sunulmuştur. Bu bölüm, hizmet kalitesinin tanımı, ölçülmesi ve farklı boyutları üzerine yapılan teorik çalışmalar ve araştırmalar ışığında, e-Devlet uygulamalarında hizmet kalitesinin nasıl değerlendirildiğini ele almaktadır. Literatür taraması, hizmet kalitesini etkileyen faktörler, kullanıcı memnuniyeti, güvenilirlik, erişilebilirlik ve etkinlik gibi unsurlar üzerinde yoğunlaşarak, e-Devlet hizmetlerinin kalitesini artırmaya yönelik stratejik önerilere ulaşmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, çeşitli kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasının hizmet kalitesi üzerindeki etkisi de bu bölümde tartışılmaktadır. Bu sayede, e-Devlet'in hizmet kalitesine dair mevcut bilgi birikimi aktarılmakta ve çalışma için sağlam bir teorik zemin oluşturulmaktadır. Son bölümünde ise vatandaşların e-Devlet hizmet kalitesi hakkındaki görüşleri ele alınmıştır. Bu bölümde, e-Devlet platformunu kullanan vatandaşlara, sunulan hizmetlere ilişkin deneyimler ayrıntılı olarak sınıflandırılmıştır. Hizmetlerin erişilebilirliğine, kullanıcı dostu olup olmadığına kadar pek çok farklı açıdan yapılan değerlendirmeler, vatandaşın e-Devlet hizmet kalitesi ile ilgili algıları ortaya çıkarmaktadır.

Araştırma kapsamında, literatürde yer alan çalışmalar ayrıntılı bir şekilde irdelenmiştir. Vatandaşların e-Devlet hizmet kalitesi bağlamındaki görüşlerini ele alan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, konunun güncel/yeni olması ve bu alandaki araştırmaların hala gelişme aşamasında olmasından kaynaklanmaktadır. Hizmetlerin sürekli güncellenmesi ve pandemi sürecinin kamu hizmetlerine olan etkileri ve bu etkilerden kaynaklanan beklentilerin yeniden düzenlenmesi, e-Devlet hizmet kalitesine yönelik algıların değerlendirilmesini daha da önemli hale getirmiştir. Vatandaşların e-Devlet hizmet kalitesine bakış açılarının incelenmesi, literatüre önemli katkılar sağlayacaktır. Bu tür çalışmalar hem akademik raporlamaların çeşitlendirilmesine hem de politika modellerinin e-Devlet hizmetlerinin genişletilmesine katkıda bulunacaktır.

Küresel pandemi kriziyle birlikte sosyal mesafenin zorunlu hale gelmesi, dijitalleşmenin genişlemesini belirgin bir hale getirerek toplumun dijital çözümlere yönelmesini hızlandırmıştır. Eğitim, sağlık, ticaret ve kamu hizmetleri gibi birçok alanda dijitalleşme, sürekli hizmet sunumunun sürdürülmesinde kritik bir rol oynamıştır. Eğitim, sağlık, alışveriş ve kamu hizmetleri gibi alanlarda, fiziksel işlemlerin yeri çevrimiçi platformlara bırakılmıştır.

Böylece hizmet sunumu ve erişimi geniş ölçüde dijital ortamlara taşınmıştır. Bu zorunlu dönüşüm de dijital platformların hem erişilebilirlik hem de verimlilik açısından geliştirilmesinin ne kadar hayati olduğu açık bir şekilde gösterilmiştir. Pandemi, fiziksel teması sınırlandırarak bireylerin ve işletmelerin dijital platformlar üzerinden iletişim kurmalarını ve hizmet almalarını zorunlu kılmıştır. Bu durum, devlet hizmetlerinin dijitalleşmesini ve e-Devlet gibi çevrimiçi platformların kapsamını daha da artırmıştır. Vatandaşlar, çeşitli kamu hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlayarak bürokratik işlemlerini bulundukları yerden daha hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilme imkanını bulmuştur. Sosyal yardım başvuruları, vergi ödemeleri ve sağlık bilgileri gibi kritik işlem ve hizmetler dijital platformlar aracılığıyla sağlanmıştır. Pandemi, dijitalleşmenin yalnızca bir teknolojik gelişme değil, aynı zamanda modern toplumların sürdürülebilirliği, işlevselliği ve krizlere karşı direnç gösterebilmesi için vazgeçilmez bir gereklilik olduğunu net bir şekilde ortaya çıkarmaktadır. Bu süreç, dijital altyapıya yapılan yatırımların, toplumların olağanüstü durumlarla başa çıkabilmesinde ne denli önemli bir rol oynadığını bir kez daha gözler önüne sermiştir. Eğitimden sağlığa, kamu hizmetlerinden özel sektöre kadar birçok alanda dijital platformların hayata geçirilebilmesi, pandemi koşullarında kesintisiz bir şekilde sürdürülebilmesini sağlamıştır.

Aydoğdu (2007), e-Devlet uygulamalarının vatandaş ile devlet arasındaki bilgi alışverişini kolaylaştırarak, vatandaşların devlete olan güvenini artırdığını belirtmiştir. Bu güvenin artmasının sebepleri arasında şeffaflık, hızlı ve doğru bilgi paylaşımı, işlem kolaylığı ve güvenli veri yönetimi yer almaktadır. e-Devlet sistemleri, hizmetlerin daha erişilebilir ve verimli olmasını sağlar, bu da vatandaşların devlete olan güvenini pekiştirir.

Akdoğan (2011) tarafından Isparta ilindeki 400 katılımcı ile yapılan bir çalışmada katılımcıların %94'ünün bilgisayar kullanmayı bildikleri, %84,8'inin bilgisayar sahibi oldukları belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların %89'u interneti kullanabilmektedir. Katılımcıların interneti sıklıkla bilgi edinme, akademik araştırmalar yapma, haberleri takip etme ve gazete okuma amaçları ile kullandıkları görülmüştür. Katılımcıları %21'i ise bankacılık/ticari işlemler amacıyla interneti kullanmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun internet ve bilgisayar kullanımında veri paylaşımı konusunda güven problemi yaşadığı da bulgular arasındadır.

Katılımcıların %87'sinin interneti kamu hizmetlerinden yararlanmak amacıyla kullanmadığı tespit edilmiştir. Bunun sebebinin ağırlıklı olarak güvenlik ve gizlilik problemleri kaynaklı olduğu gözlemlenmiştir.

Al-Hourani (2016) tarafından Ürdün'de yapılan bir araştırmada hizmet kalitesinin yüksek olmasının vatandaş memnuniyetini ve devlete olan güveni pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Çalışmada da yararlanan hizmet kalitesi boyutlarının seviyelerinin yüksekliğinin vatandaşların e-Devleti kullanma niyetlerini olumlu etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca eğitim düzeyi ve teknoloji okuryazarlığına göre hizmet kalitesi algılarında farklılıklar saptanmıştır. Buna karşılık yaş ve cinsiyete göre farklılık tespit edilmemiştir.

Acar (2018) tarafından vatandaşların e-Devlete yönelik algılarını ölçmek için Kayseri ilinde bir çalışma yürütülmüştür. Çalışma sonucunda katılımcıların çoğunluğunun bilgisayar sahibi olduğu ve internet kullanımını bildiği görülmüştür. Katılımcıların çoğunluğu interneti sosyal medyada vakit geçirmek için kullanmaktadır.

Kamu hizmetleri açısından ise vatandaşların çoğunluğunun yüz yüze hizmet aldıkları gözlemlenmiştir. Kamu hizmetleri açısından yapılan gözlemler, vatandaşların çoğunluğunun hala yüz yüze hizmet aldığını, ancak internet aracılığıyla e-Devlet hizmetlerinden faydalanan kişilerin çoğunluğunun, zamandan tasarruf sağlamak amacıyla bu hizmeti tercih ettiğini göstermektedir. Katılımcılar, e-Devlet hizmetlerinin çevrim içi olması sayesinde devletle olan işlemlerini daha hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Bu, özellikle bürokratik süreçlerin zaman alıcı ve karmaşık olduğu durumlarda büyük bir avantaj sağlar. Dolayısıyla, vatandaşlar e-Devletin sunduğu zaman tasarrufu, fiziksel başvuru ve uzun bekleme sürelerinden kaçınmak için tercih etmektedir. Bu da e-Devletin, vatandaşların günlük hayatlarında verimliliği artırma ve zaman yönetimini kolaylaştırma gibi önemli faydalar sunduğunu gösterir.

İnternet aracılığıyla e-Devletten faydalananların çoğunluğu ise zamandan tasarruf sağlama açısından çevrim içi hizmeti faydalı bulmaktadır. Sıklıkla alınan hizmetler ise ödeme hizmetleridir. Sıklıkla faydalanan eklentiler "POLNET, BİMER, UYAP, VEDOP, MERNİS, CİMER ve e-Okul" hizmetleridir.

Mammadov (2019) Azerbaycan ve Türkiye’de e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisini araştırmak ve iki ülke sonuçlarını karşılaştırmak amacıyla 401 katılımcı ile bir çalışma yürütmüştür. Araştırma sonucunda hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Can ve Eke (2020) Isparta ilinde 420 katılımcı ile yaptıkları bir araştırma sonucunda e-Devlete dair bilgi seviyelerindeki artışın vatandaşların memnuniyetlerini etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Çelik ve Orhan (2021) tarafından 1427 e-Devlet kullanıcısıyla gerçekleştirilen bir çalışmada, kullanıcıların memnuniyetini etkileyen çeşitli faktörler incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, algılanan fayda, kullanım kolaylığı, bilgi kalitesi, kişiler arası etkileşim ve dış etkenler, kullanıcı memnuniyetini anlamlı ve olumlu yönde etkilemektedir. Buna karşılık, sistem kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Ayrıca, kullanıcı memnuniyetinin e-Devlet hizmetlerini kullanmaya devam etme niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu ortaya konmuştur.

Onaran ve Gençtürk (2022) tarafından İzmir ilinde “Mobil Belediye Aplikasyonlarında Hizmet Kalitesi” ölçümüne yönelik bir çalışma yürütülmüştür. Belirli bir ilin belediyesinin aplikasyonunun hizmet kalitesinin ölçümü nezdinde birçok çalışma bulunmaktadır. Çalışmalar incelendiğinde irdelenen hizmet kalite ölçüm boyutlarının bu çalışmada ele alınan boyutlardan farklılaştığı gözlemlenmiştir.

Can (2023) tarafından Uşak ilinde ikamet eden 396 vatandaş üzerinde yapılan bir çalışma sonucunda e-Devlet kapasitesi, verimlilik, gizlilik, güvenlik ve devlete güvenin vatandaş memnuniyetini sağladığı ifade edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu kamu hizmetini e-Devlet aracılığıyla almaktadır. Bu oranın pandemi döneminde artış gösterdiği göze çarpmıştır. Pandemi döneminde e-Devlet kullanım oranının artmasının nedeni, sosyal mesafe ve izolasyon önlemleriyle birlikte vatandaşların devlet hizmetlerine dijital ortamda erişim ihtiyacının artmasıdır. Ayrıca, yaşa göre e-Devlet kullanım oranı farklılaşmakta; yaş arttıkça kullanım oranı düşmektedir. Eğitim düzeyi ve yaş arttıkça e-Devlet memnuniyetinin de yükseldiği gözlemlenmiştir.

Özer (2023), 2002-2022 yılları arasında yapılan e-Devlet araştırmalarının 2019’dan sonra yoğunlaştığını belirlemiştir. Bu artış, e-Devletin kapsamının genişlemesi ve dijital dönüşüm süreçlerinin hızlanmasıyla ilişkilidir.

Teknolojinin hayatın her alanında hâkim olmasıyla değişen kamu yönetimi anlayışı e-Devlet kanalıyla çift yönlü iletişim aktivitesiyle vatandaşlara hizmet sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı e-Devlet hizmet kalitesini vatandaşlar bağlamında incelemek ve demografik değişkenlere göre farklılıklarını tespit etmektir. Bunun için Diyarbakır ilinde ikamet eden vatandaşlar üzerinde bir çalışma yapılacaktır. Diyarbakır, Türkiye'nin güneydoğusunda yer alan ve demografik yapısı ile kültürel açıdan farklılıklar gösteren bir il olduğu için, e-Devlet hizmetlerinin halk tarafından nasıl algılandığını ve kullanıldığını incelemek adına özgün bir örneklem sunmaktadır. Bölgesel farklılıkların, e-Devlet hizmetlerinin etkinliği üzerindeki etkilerini anlamak adına Diyarbakır'da yapılacak bu çalışma, daha önce yapılmamış olmasıyla literatürdeki boşluğu dolduracak ve bölgesel farklılıkları gözler önüne serecektir. Ayrıca, Diyarbakır'ın demografik çeşitliliği, e-Devlet hizmetlerinin farklı gruplar üzerindeki etkilerini analiz etmek açısından araştırmanın değerini artırmaktadır. Daha önce Diyarbakır ilinde buna benzer bir çalışma bulunmamakta ve bu da çalışmanın önemini arttırmaktadır. Özellikle belirli bir il nezdinde yapılan çalışmalarda belediye uygulamaları üzerine yoğunlaşıldığı gözlemlenmiştir. Ayrıca belirli bir e-Devlet uygulaması ya da kurum üzerinde hizmet kalitesini tespitine yönelik sınırlı çalışmalar göze çarpmıştır (Anbarlı Bozatay ve Kavaslar, 2019). Literatür incelemelerinde farklı iller kapsamında çalışmalar göze çarpsa da literatürdeki uygulamalar kısıtlıdır.

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak hem çevrim içi (online) hem de yüz yüze anket uygulamaları kullanılmıştır. Anket, Diyarbakır ilinde ikamet eden vatandaşlara uygulanmıştır. Bu kapsamda, araştırmanın evrenini Diyarbakır ilinde ikamet eden toplam 1.818.133 kişi oluşturmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2023 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) verilerine göre, Diyarbakır'da 18-65 yaş aralığında bulunan birey sayısı 1.057.521 olarak belirlenmiştir ([TÜİK, 2023](#)).

Araştırma örnekleme, kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. Bu yöntemde, araştırmacının erişiminin kolay olduğu ve katılım sağlamaya istekli bireylerden veri toplanmıştır. Anket formunda yer alan sorular, e-Devlet hizmetlerinin kalite düzeyini değerlendirmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Anket ifadeleri, ilgili literatür taraması sonucunda geliştirilmiş ve araştırma amacına uygun şekilde yapılandırılmıştır. Anket soruları 2 bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgilerini yansıtan ifadeler bulunmaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise katılımcıların e-Devlet hizmetlerine yönelik algıladıkları hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir ölçek geliştirilmiştir. Bu kapsamda, ilgili literatür taranarak hizmet kalitesi boyutları belirlenmiş, ön test uygulamaları gerçekleştirilmiş ve elde edilen veriler doğrultusunda ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Geliştirilen ölçek, e-Devlet hizmetlerinin kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiğini anlamaya yönelik kapsamlı bir araç olarak tasarlanmıştır.

Araştırmanın amacına uygun olarak, nicel araştırma yöntemlerinden tanımlayıcı araştırma yöntemi kullanılmıştır. Anket aracılığıyla elde edilen veriler, SPSS 25.0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçek geliştirme sürecinde, literatürde geçerliliği kanıtlanmış Al-Hourani (2016) ve Mammadov (2019) çalışmalarından yararlanılmış; bu doğrultuda özgün katkılarla zenginleştirilmiş 32 maddelik bir ölçeğe aracı oluşturulmuştur. Bu maddelerden yaklaşık 25'i Al-Hourani (2016) tarafından geliştirilen orijinal ölçekten uyarlanmış, anlam bakımından örtüşen ya da aynı kavramsal çerçevede değerlendirilebilecek ifadeler sadeleştirilerek yeniden yapılandırılmıştır.

Ayrıca, ölçeğe bir madde doğrudan Mammadov (2019) çalışmasından alınmıştır. Her iki kaynağa dayalı ifadeler, bilimsel ve kavramsal bütünlük gözetilerek tek bir ölçekte bütünlleştirilmiştir. Uyarlama sürecinde, Al-Hourani (2016)'dan alınan ifadeler orijinal dilinden Türkçeye çevrilmiş; çeviri sırasında kavramsal bütünlük korunarak, ifadeler Türkçe konuşan katılımcılar tarafından açık ve doğru biçimde anlaşılabilir olacak şekilde yeniden düzenlenmiştir. Ayrıca, Türkiye'nin kültürel bağlamına uygunluk açısından bazı ifadelerde içeriksel ve dilsel düzeyde revizyonlar yapılmıştır.

Geliştirilen bu 32 maddelik ölçeğin bilimsel geçerliliğini ve yapısal tutarlılığını değerlendirmek amacıyla sırasıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Elde edilen analiz sonuçları, ölçeğin e-Devlet hizmet kalitesini çok boyutlu bir yapıda, geçerli ve güvenilir biçimde ölçebilecek nitelikte olduğunu ortaya koymuştur.

Ölçekte yer alan ifadeler toplam altı boyut altında gruplanmıştır: Durum Tespiti ve Kullanım Kolaylığı (7 madde), Web Sitesinin Gizliliği ve Güvenliği (4 madde), Güvenirlik (3 madde), İşlevsellik (8 madde), Faydalılığın Algılanması (3 madde) ve Memnuniyet (7 madde). Tüm ifadeler, 5'li Likert tipi ölçekle değerlendirilmiştir (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Fikrim Yok, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum).

BİRİNCİ BÖLÜM

1. e-DEVLET

Günümüzde e-Devlet, vatandaşlar tarafından kamu hizmetlerine erişimde yaygın olarak kullanılmaktadır. Hastane randevu sistemlerinden dava takip platformlarına, iş başvurularından sınav kayıtlarına kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Bazı kaynaklarda akıllı devlet olarak da adlandırılan e-Devlet (Nacar, 2008: 7), dijitalleşme sürecinde kamu yönetiminin önemli bir bileşeni hâline gelmiştir. e-Devlet uygulamaları, internet ve diğer bilgi-iletişim teknolojileri aracılığıyla bazı bilgi ve hizmetlerin sadece tek yönlü olarak halkın erişimine sunulmasından, iki yönlü iletişim yoluyla sunulmasına, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasından yurttaşlarla siyasal etkileşim kurulmasına kadar geniş bir yelpazeye yayılmaktadır. Dar anlamda e-Devlet, kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkin ve verimli bir şekilde sunulmasına odaklanan içsel veya kurumsal bir bakış açısına sahiptir. Geniş anlamda ise e-Devlet, yalnızca yürütme organını değil, devletin diğer kurumlarını da kapsar ve yurttaşlarla olan etkileşimde hem siyasal hem de yönetsel anlamda derin ve kapsamlı değişiklikleri ifade eder (Yıldırım, 2015:5). Bu bölümde, e-Devlet kavramı ve tarihsel gelişimi, amaçları, boyutları, temel bileşenleri, sağladığı faydalar ve olası sakıncaları ile hukuki çerçevesi ele alınmaktadır.

1.1. e-DEVLET KAVRAMI

e-Devlet, devlet hizmetlerinin halkla elektronik ortamda sunulması süreci ve yapılarını ifade etmektedir (Saxena, aktaran Yıldırım 2015: 6). e-Devlet, devlet bilgi ve hizmetlerinin internet üzerinden haftanın yedi günü, günün 24 saati erişilebilir olmasını sağlar (Reddick ve Frank, aktaran Yıldırım 2015: 6). İnternet, bilgi ve hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasında en yaygın kullanılan araç olduğundan, bilgi ve iletişim teknolojileri içerisinde özel bir öneme sahiptir.

İnternet kullanımının hızla yaygınlaşması ve özel sektördeki e-ticaretin hızlı gelişimi, kamu sektörünü de yurttaşlara hizmetlerini elektronik ortamda sunma konusunda zorlamıştır; bu sürece e-Devlet adı verilmektedir (Ho, aktaran Yıldırım 2015: 6). İnternetin yaygınlaşması, halk arasında kamu kurumlarının hizmetlerini daha hızlı, etkin, şeffaf, duyarlı ve etkileşimli bir şekilde sunma beklentilerini ortaya çıkarmıştır.

Öte yandan, iş dünyasının yönetim ve hizmetlerini daha kaliteli, ekonomik ve verimli hale getirmek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanıp (e-ticaret) başarılı sonuçlar elde etmesi, kamu sektörünün de aynı hedefler ve yöntemleri benimsemesine yol açmıştır (Yıldırım, 2015:6).

e-Devlet kavramı, literatürde farklı disiplinler tarafından ele alındığından, çeşitli tanımlarla ifade edilmiştir. Disiplinler arası bir yapıya sahip olması nedeniyle, üzerinde genel bir uzlaşa sağlanmış tek bir tanım bulunmamaktadır (Özer, 2023: 53).

e-Devlet, bazı tanımlamalarda teknolojinin bir ürünü olarak ele alınmıştır. Abramson ve Means (2001), e-Devlet'i, vatandaşlar ile devlet arasındaki bağlantının bilişim teknolojileri aracılığıyla sağlanması ve çeşitli iş ile işlemlerin bu sistemler üzerinden gerçekleştirilmesi olarak tanımlamaktadır. Layne ve Lee (2001) ise e-Devlet'i, hükümetlerin vatandaşlara, kamu kurumlarına ve iş ortaklarına hizmet sunmak amacıyla teknolojiyi kullanması şeklinde ifade etmektedir. Edmiston (2003) ise e-Devlet'i, kamu hizmetlerinin sunumunda dijital teknolojilerin etkin biçimde kullanılması olarak tanımlamaktadır.

Baştan ve Gökbnar (2004), e-Devlet'i, teknolojik inovasyonlar sonucunda sunulan hizmetlere erişimi ve bu hizmetlerden yararlanmayı kolaylaştıran sosyal ve kurumsal unsurlarla desteklenen bir dönüşüm süreci olarak tanımlamaktadır. Bu tanımla, e-Devlet'in bilgi ve teknolojik yeniliklerin bir ürünü olduğu vurgulanmaktadır. Benzer şekilde, Okur (2019), e-Devlet'i, küresel düzeyde en güncel yeniliklerin kamusal hizmet sunumuna entegre edilmesi olarak ifade etmektedir. Öyle ki Delibaş ve Akgül (2010), e-Devlet'i, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak kamu hizmetlerinin etkin, şeffaf ve hızlı bir şekilde sunulması olarak tanımlamaktadır. Bu tanımla, e-Devlet'in kamu hizmetlerinde maliyetleri azaltıcı etkisine dikkat çekilmektedir.

Bazı tanımlamalar, e-Devlet'i bir iletişim kanalı olarak ele almaktadır. Bwalya ve Mutula'ya (2014) göre e-Devlet, devlet, vatandaş ve işletmelerin ortak bir kanal üzerinden iletişim kurmasını sağlayan bir sistemdir. Akçakaya (2017), e-Devlet'in kurumlar ile vatandaşlar arasında elektronik iletişimi sağlayan; emek, maliyet ve zaman tasarrufu sunan; ayrıca performans, verimlilik ve etkinliği artıran organizasyonel bir yapı olduğunu belirtmektedir.

Polat ve Şahin (2019) ise e-Devlet'i, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşlarla kesintisiz ve sürekli iletişim kurulan, demokratik, hızlı ve düşük maliyetli bir dijital platform olarak ifade etmektedir.

Yılmaz (2005), e-Devlet'i, bireylerin dijital ortamlar aracılığıyla herhangi bir aracıya ihtiyaç duymadan kamu hizmetlerinden faydalandığı elektronik bir platform olarak tanımlamaktadır. Özer ve Önen (2019) ise e-Devlet'i, devlet ile vatandaş arasındaki ilişkilerin yürütülmesini sağlamak amacıyla kullanılan bir elektronik sistem olarak değerlendirmektedir.

e-Devlet uygulamaları, bürokratik işlemleri sadeleştirerek kamu hizmetlerinde hem verimliliği hem de şeffaflığı artırmayı hedeflemekte; aynı zamanda bilgiye erişimi kolaylaştırarak yurttaşların daha etkin bir şekilde güçlenmesine katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu faydaları nedeniyle Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası, e-Devlet'i geliştirici bir araç olarak benimsemiştir (Mutula ve Mostert, aktaran Yıldırım 2015: 7). e-Devlet reformlarının, hemen hemen her ülkede üç ana hedefi vardır. Bunlar ilk olarak daha büyük yönetsel uygunluk, şeffaflık, etkileşim ve açıklık sağlamak amacıyla bürokratik süreçlerin geliştirilmesi, ikinci olarak maliyet tasarrufu ve verimlilik sağlamak için yönetim süreçlerinin iyileştirilmesi, son olarak ise halkın taleplerine daha iyi yanıt vermek ve devletin meşruiyetini artırmak için hem seçimle ilgili hem de düzenleyici süreçlere halkın katılımını teşvik edici araçların geliştirilmesidir (Porte, aktaran Yıldırım 2015: 7).

Tablo 1. e-Devlet ile İlgili Belirli Tanımlar

Yazar	Tanım
Hernon (1988)	e-Devlet, devlet hizmetlerini 7/24 doğrudan vatandaşlara sunmak amacıyla basitçe bilgi teknolojilerinin kullanılmasıdır (Hernon, aktaran Yıldırım 2015: 7).
McClure (2000)	Elektronik devlet, yurttaşlar, iş ortakları, çalışanlar, diğer kurumlar ve devlet birimleri için devlet bilgi ve hizmetlerinin erişilebilirliğini ve sunumunu artırmaya yönelik, devletin teknoloji kullanımını, özellikle web tabanlı internet uygulamalarıyla ilgili bir yaklaşımdır (McClure, aktaran Yıldırım 2015: 7).
Fountain (2001)	e-Devlet, yapısı ve kapsamı internet ve web tabanlı sanal kurumlara, çapraz-kurumsal yapılara ve kamu-özel ağlara dayalı olarak örgütlenen bir devlettir (Fountain, aktaran Yıldırım 2015: 7).
Brown ve Brudney (2001)	e-Devlet, devlet bilgi ve hizmetlerinin erişilebilirliğini artırmak ve etkili bir şekilde sunumunu sağlamak amacıyla teknoloji kullanımı, özellikle web tabanlı uygulamalara dayanır (Brown ve Brudney, aktaran Yıldırım 2015: 7)
Kaylor (2001)	e-Devlet, genel olarak, sadece basit bir e-posta yazışmasından veya sitedeki e-posta adresiyle iletişim kurmaktan çok daha karmaşık bir şekilde, internet aracılığıyla yurttaşların devletle iletişim veya etkileşim kurma yeteneğini ifade eder (Kaylor, aktaran Yıldırım 2015: 8)
Relyea (2002)	e-Devlet, hem devlet işleyişindeki mevcut bilgi teknolojisi uygulamaları hem de devlet işlevlerinin daha etkin ve daha düşük maliyetle gerçekleşmesini hedefleyen bir kavram olarak, genellikle bir sembol veya belirsiz bir atıf olarak kullanılmaya başlanmıştır (Relyea, aktaran Yıldırım 2015: 8).
Dünya Bankası (2003)	e-Devlet, yurttaşlar, iş çevreleri ve diğer devlet otoriteleri ile ilişkileri dönüştürme yeteneğine sahip bilgi teknolojilerinin devlet kurumları tarafından kullanımıdır (Dünya Bankası, aktaran Yıldırım 2015: 8).
Jaeger ve Thompson (2004)	e-Devlet, yurttaşlar, iş çevreleri ve devlet kurumları arasında internet aracılığıyla devlet bilgisinin sunulmasıdır (Dünya Bankası, aktaran Yıldırım 2015: 8).
Gil-Garcia ve Pardo (2005)	e-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumu, yönetsel etkinliğin iyileştirilmesi ve demokratik değerler ile mekanizmaların teşviki amacıyla devlette bilgi teknolojilerinin yoğun ve kapsamlı bir şekilde kullanılmasını ifade eder (Gill Garcia ve Pardo, aktaran Yıldırım 2015: 8).
Tung ve Rieck (2005)	e-Devlet, bilgiye erişim ve daha verimli devlet yönetimi sayesinde devlet hizmetlerinin daha iyi sunulması, iş çevresi ve sanayi ile gelişmiş bir etkileşim, ayrıca yurttaşların güçlenmesi anlamına gelir (Tung ve Rieck, aktaran Yıldırım 2015: 8).

Evans ve Yen (2006)	e-Devlet, bilgisayarlar ve web aracılığıyla devlet ile yurttaşları arasındaki iletişimi ifade eder (Evans ve Yen, aktaran Yıldırım 2015: 8).
Vassilakis (2007)	e-Devlet, bilgi toplumu bağlamında kamu sektörünü giderek daha fazla etkileyen ve geniş çapta bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanabilir (Vassilakis, aktaran Yıldırım 2015: 8).

Kaynakça: (Hu ve diğerleri, aktaran Yıldırım 2015: 8)

e-Devlet, dar ya da geniş anlamlarda ele alınabilir. Dar bir yaklaşım, e-ticaretle ilgili özel sektör deneyimlerinin kamu sektörüne aktarılması sürecine atıfta bulunur. Geniş bir yaklaşım ise e-Demokrasi, e-Oylama, e-Adalet, e-Eğitim, e-Sağlık gibi yönetim ve yönetim projeleriyle ilgili tüm alanı kapsar (Torres, Pina ve Royo, aktaran Yıldırım 2015: 9).

İlk yaklaşımda e-Devlet, çevrimiçi (online) bilgi dağıtımı ve hizmet sunumu için bir araç olarak görülürken, ikinci yaklaşımda e-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamu yönetiminin dönüştürülmesi kapasitesi olarak tanımlanır (Pina, Torres ve Royo, aktaran Yıldırım 2015: 9). Başka bir deyişle, dar anlamda e-Devlet, kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkin ve verimli bir şekilde sunulmasını içeren içsel ya da kurumsal bir bakış açısını ifade eder. Geniş anlamda ise e-Devlet, sadece yürütme değil, devletin diğer organlarının faaliyetlerini de kapsar ve yurttaşlarla etkileşime dayalı hem siyasal hem de yönetsel derin ve kapsamlı değişiklikleri ön planda tutar (Yıldırım, 2015:9). e-Devlet, yurttaşları devletlerine daha yakınlaştırma potansiyeli sunmaktadır (Hsu, Chen ve Wang, aktaran Yıldırım 2015: 9). e-Devlet, devlete erişimi artırmayı, devletin seçmenlere, iş çevrelerine, kamu çalışanlarına ve diğer devlet kurumlarına bilgi ve hizmet sunumunu iyileştirmeyi amaçlayan bir kavramdır. Bu bağlamda, devletin teknoloji, özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri ile internet tabanlı uygulamalarını kullanmasını ifade eder (Reece, aktaran Yıldırım 2015: 9). Yapılan tanımlamalar incelendiğinde, e-Devlet'in vatandaşlar, devlet, iş ortakları, şirketler ve uluslar arasında elektronik ortamda iletişimi sağlayan yenilikçi bir dijital platform olduğu söylenebilir.

1.2. e-DEVLETİN AMAÇLARI VE BOYUTLARI

e-Devlet, kamu yönetiminde köklü bir dönüşümü temsil eden yeni bir yaklaşımdır. Klasik devlet anlayışında, devletin görevleri sürekli çeşitlenmekte ve artmaktadır. Bu durum, devletin görevlerini yerine getirebilmesi için daha fazla personel, bina ve malzeme ihtiyacını karşılamasını zorunlu kılmıştır. Dolayısıyla, bu gereksinimler

e-Devlet'in ortaya çıkışını kaçınılmaz hâle getirmiştir. e-Devlet, daha çağdaş bir yönetim anlayışını benimseyen ve bilgi toplumu ile özdeşleşen bir yapıya sahiptir. Özel sektörde hizmet ve ürün satışı yapan şirketlerin sayısındaki artış, kamu sektöründe de rekabet unsurunu gündeme getirmiştir. Devlet, vatandaşlarının ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamak durumundadır (Turhan, 2006: 22-23). e-Devlet'in temel amacı, kullanıcılar için etkin ve doğru bir şekilde hizmet sunarak kamu yönetiminde yüksek verimlilik sağlamaktır (İbraheem, 2017: 2). e-Devlet'in temel amaçları şunlardır:

- Kamu bilgi ve hizmetlerinin etkin bir şekilde kullanılması, hizmetlere her an erişimin sağlanması ve hizmetlere ulaşımın kolaylaştırılması (Nacar, 2008: 26; Sevinç, 2006: 185).
- Vatandaşların yaşam standartlarının yükseltilmesi (Şatır, 2009: 151).
- Demokratik devlet anlayışının kurumsallaştırılması (Şatır, 2009: 151).
- Maliyetlerin ve işlemlerdeki hata oranlarının azaltılması (Ekici, 2007: 20).
- İşlemlerin hızlandırılması (Ekici, 2007: 20; Nacar, 2008: 26).
- Hizmet kalitesinin ve verimliliğin artırılması (Ekici, 2007: 20; Nacar, 2008: 26).
- Bürokratik işlemlerin azaltılması (Ekici, 2007: 20).
- Rüşvet ve yolsuzluğun ortadan kaldırılması (Bolayır ve Keyifli, 2022: 2; Ekici, 2007: 20; Linhartova, 2017; Pathak vd., 2008: 68).
- Şeffaf yönetim anlayışının benimsenmesi, böylece vatandaşların bilgi edinme hak ve özgürlüğüne erişiminin sağlanması (Ekici, 2007: 20; Göktolga vd., 2021; Karkın, 2003: 63).
- Veri ve bilgilere daha hızlı ve kolay erişimin sağlanması (Ekici, 2007: 20).
- Küresel dünyayla bütünleşme (Terzi, 2006: 36).
- Kurumlar arası iş birliği ve uyumlaştırmanın sağlanarak etkileşimin artırılması (Yıldız, 2007: 650).
- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması (Nacar, 2008: 26).

Bilgi teknolojilerindeki değişim ve dönüşüm, vatandaşların kamu hizmetlerinden beklentilerini farklılaştırmıştır. Bu doğrultuda, e-Devlet ile yeni kavramlar ortaya çıkmış

olup bu kavramlar aynı zamanda e-Devlet'in boyutlarını oluşturmaktadır (Göküş, 2010: 205). e-Devlet'in dört temel boyutu bulunmaktadır ve bu boyutlar sistemin bütünselliği içinde ele alınmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2005: 227-228). Bu boyutlar şunlardır:

- **e-Demokrasi:** Elektronik iletişim araçları (internet vb.) aracılığıyla vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını sağlamaktadır.
- **e-Hizmet:** Kamu kurumlarının sunduğu belge, bilgi ve hizmetlere elektronik ortamda erişimi ifade etmektedir.
- **e-Ticaret:** Vatandaşların elektronik ortamda vergi ödemeleri gibi işlemleri gerçekleştirmesi ile devletin müzayede faaliyetleri, satın alımlar vb. işlemleri dijital ortamda yürütmesini kapsamaktadır.
- **e-Yönetim:** Elektronik ortamda kayıtların tutulması, yönetsel süreçlerin takibi, idari birimler arası bilgi bütünlüğünün sağlanması ve bilgi akışının etkinleştirilmesini ifade etmektedir.

e-Devlet kullanımını stratejik açıdan etkileyen çeşitli unsurlar bulunmaktadır. Bu unsurlar, Şekil 1'de detaylı olarak gösterilmektedir.

Şekil 1. e-Devlet Kullanımını Etkileyen Stratejik Unsurlar

Örgütsel Yapı	STRATEJİK UNSURLAR	Yönetim Sistemleri
Tanıtım		Katılım
Dahil Etme		İnternet Kullanımı Teşviki
BİT Yetkili Topluluğu		Güvenlik
Mobil Cihazlarla Uyumlu Hizmetler		Kullanıcı Odaklılık
Standardizasyon		Tek Kanal Üzerinden Erişim
Birlikte Çalışabilirlik		Sistem Erişilebilirliği

Kaynakça: Erdal, C. (2011: 16)

e-Devlet kullanımında stratejik unsurlar önemli bir rol oynamaktadır. Bu unsurlardan biri olan 'Yönetim Sistemleri', Bilgi Yönetimi, Değişim Yönetimi, İletişim Yönetimi, Stratejik Yönetim, Performans Yönetimi ve Proje Yönetimi gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Bu planlı süreçler, sistemlerin etkin bir şekilde uygulanmasını ve kontrol

edilmesini sağlayarak tüm kaynakların optimizasyonuna katkıda bulunmaktadır. Yönetim yapısının hiyerarşik bir düzen içinde olması ve iletişimin hem yukarıdan aşağıya hem de yatay kademelerde sağlıklı bir şekilde akışının sağlanması gerekmektedir (Erdal, 2011: 15-20). e-Devlet ve yapısındaki bileşenlerin tanıtımı, e-Devlet unsurlarının bir arada etkin çalışması, bilgi ve iletişim teknolojileriyle uyumluluk, mobil cihazlar üzerinden erişim imkânı, sunulan hizmetlerin standardizasyonu, tüm kamu birimlerinin entegre çalışabilirliği, sistemin tüm bileşenlerinin katılımının ve etkinliğinin sağlanması, internet kullanımının teşvik edilmesi ve önündeki engellerin kaldırılması, güvenli kullanım ve gizliliğin korunması, vatandaş taleplerine uyumluluk, tüm hizmetlere ve bilgilere tek bir kanal üzerinden erişim ve genel erişilebilirlik gibi unsurlar, e-Devlet kullanımına etki eden temel faktörlerdir.

Bu unsurlardan herhangi birinin eksikliği veya uyumsuzluğu, e-Devlet sisteminin etkin kullanımını engelleyebilecek bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Alkan ve Ünver (2020), Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu'nun (TİSK) 2018 yılı verilerinden yararlanarak yaptıkları araştırmada, e-Devlet kullanımına etki eden faktörleri belirlemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, bilgisayar kullanım sıklığı, bilişim ekipmanı sayısı, cinsiyet, e-Ticaret kullanımı, eğitim durumu, hane halkı büyüklüğü, internet kullanım sıklığı, meslek, yaş ve yaşanılan bölge, e-Devlet kullanımını etkileyen temel değişkenler arasında yer almaktadır.

1.3. e-DEVLETİN TEMEL BİLEŞENLERİ

e-Devlet, bir bilgi devleti oluşumudur ve teknik unsurlar üzerine inşa edilmiştir. Esnek bir yapıya sahip olup devletin tüm bileşenlerini içermektedir. Ancak, bu bileşenler elektronik ortamda farklılaşarak yeniden şekillenmiştir. e-Devlet, beş temel bileşenden oluşmakta olup tüm bileşenler bilgi teknolojilerini kullanarak çalışmaktadır (Nacar, 2008: 8-21). Bu nedenle, elektronik (e) takısı ile isimlendirilmektedir. Söz konusu bileşenler, birbiriyle etkileşim hâlinde gelişerek e-Devlet sistemini oluşturmaktadır (Çelikkol, 2008: 38; Güven ve Erarslan, 2019: 19). Bu bölümde, söz konusu bileşenler hakkında teorik bilgilere yer verilmektedir.

1.3.1. Devlet

Devlet, e-Devlet dönüşümü kapsamında altyapı (teknik ve hukuki düzenlemeler), nitelikli insan gücü ve yasal çerçevenin oluşturulmasından sorumludur (Evcimen, 2005: 11). e-Devlet uygulamaları, kamu sektöründe yolsuzluğun azaltılmasına katkı sağlamış;

şeffaflık ve hesap verilebilirliği artırmıştır (Bwalya ve Mutula, 2014: 14). Bununla birlikte, e-Devlet dönüşümü sürecinde vatandaşlar arasında bilgi eksikliği ve yeniliğe karşı direnç gibi zorluklar gözlemlenmektedir. Bu nedenle, devlet, dönüşümün gerekliliğini ve sağladığı kolaylıkları vatandaşlara etkili bir şekilde aktarmalıdır (Baykal, 2003: 12). Kamu hizmetlerine erişim kolaylaştırılmalı ve kullanım tüm vatandaşlar için pratik hâle getirilmelidir (Nacar, 2008: 15). Ayrıca, dijital dönüşüm sürecine yönelik projeler, uygun zamanlama ve koşullarla yürütülmelidir (Baykal, 2003: 10).

Kullanıcılar, e-Devlet panelinde sunulan bilgi ve hizmetler hakkında bilgilendirilmelidir. Sağlanan bilgilerin güncel olması esastır. Bilgi ve hizmetler, kullanıcıların ihtiyaçlarına göre kategorize edilebilmeli ve uyarlanabilir olmalıdır. Ayrıca, hizmet güvenliği sağlanarak sistemin güvenilirliği artırılmalıdır.

e-Devlet platformuna her türlü kullanıcının, özellikle engelli bireylerin, erişiminin kolaylaştırılması ve sunulan hizmetlerden eşit şekilde yararlanabilmesi sağlanmalıdır (İbraheem, 2017: 8-9).

1.3.2. Vatandaşlar

e-Devlet kapsamında vatandaşlar, 'e-Vatandaş' olarak isimlendirilmektedir (Şahin ve Örselli, 2003: 346; Terzi, 2006: 41). Kamu hizmetleri ve e-Devlet bağlamında vatandaşlar, müşteri niteliği kazanmaktadır (İnce, 2001: 15). e-Devlet, vatandaşlar ile devlet arasındaki etkileşimi kolaylaştırarak daha erişilebilir ve verimli bir yönetim anlayışını mümkün kılmaktadır (Fang, 2002: 7). Vatandaşlar, bilgisayar ortamında devlet ile doğrudan iletişim kurabilmektedir (Güven ve Erarslan, 2019: 20).

e-Devlet ve vatandaşlar arasındaki ilişkilerden söz edebilmek için, bireylerin internet ve teknolojiye erişiminin olması gerekmektedir. Bu durum, büyük ölçüde ülkelerin gelişmişlik düzeyiyle ilişkilidir. Bilgisayar okuryazarlığı, bilgisayar sahipliği ve teknolojik altyapı, e-Devlet'in etkin kullanımı açısından kritik öneme sahiptir (Evcimen, 2005: 8-11).

Devlet, e-Devlet dönüşüm sürecinde vatandaşların istek ve ihtiyaçlarına göre hareket etmeyi amaçlamaktadır. Sunulan hizmetlerin vatandaşlar tarafından talep edilmesi, bu dönüşümün temelini oluşturmaktadır (Baykal, 2003: 10). Bu bağlamda e-Devlet, vatandaşları bilgilendirmenin yanı sıra eğitim, sağlık, kütüphane gibi birçok kamusal hizmeti sunmaktadır (Gövsa, 2009: 4). Ayrıca, vatandaşlar talep ettikleri

hizmetler doğrultusunda geri bildirimde bulunarak e-Devlet sisteminin gelişimine katkı sağlamaktadır (Çarıkçı, 2009: 15).

Devlet ile vatandaşlar arasındaki dijital ilişki örgütsel bir yapıdadır. Devlet, dijital kanallar aracılığıyla vatandaşlara yönelik bilgi toplama, düzenleme ve hizmet sunma işlevlerini yerine getirirken, aynı zamanda vatandaşların kişisel verilerini koruma sorumluluğunu da taşımaktadır (Can, 2019: 31). Bu nedenle vatandaşlar açısından, şeffaf ve hesap verilebilir bir devlet anlayışının benimsenmesi, devlete duyulan güveni artırmaktadır. Ayrıca e-Devlet'in sağladığı kolaylıklar arasında, birçok işlemin tek bir kanal üzerinden gerçekleştirilebilmesi, evrak ve kırtasiye süreçlerine duyulan ihtiyacın ortadan kalkması ve işlemlerin internet erişimi bulunan her ortamdan yapılabilmesi yer almaktadır.

1.3.3. Şirketler

Dijital ortamlarda faaliyet gösteren ve etkileşim sağlayan şirketler, 'e-Şirket' olarak adlandırılmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003: 346). Şirketler, ülkelerin en önemli ekonomik unsurlarından biridir. Günümüzde küresel engellerin büyük ölçüde ortadan kalkmasıyla, dünyanın farklı bölgelerindeki müşterilere ulaşmak ve satış yapmak mümkün hâle gelmiştir (Evcimen, 2005: 12). Şirketler, e-Ticareti ve katma değer sağlayan diğer altyapı bileşenlerini rutin iş süreçlerine entegre etmişlerdir (Yıldırım, 2007: 222). Çünkü ülkelerin ekonomisini oluşturan en önemli unsurların başında şirketler gelmektedir (Kırçova, 2003: 79). Şirketler, güncel işletme bilgilerine erişim sağlama, lisans yenileme, işletme kaydı oluşturma, ödeme alma ve vergi ödeme gibi işlemleri e-Devlet platformu üzerinden gerçekleştirmektedir (Gövsa, 2009: 4). Şirketlerin pek çok işlemi çevrim içi ortamlara taşınması, maliyetlerin düşmesine ve kârlılığın artmasına katkı sağlamıştır (Akin, 1998: 239).

1.3.4. Kamu Kurumları

e-Devlet kapsamında kurumlar, 'e-Kurum' olarak adlandırılmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003: 346; Terzi, 2006: 41). e-Devlet dönüşümü çerçevesinde birçok kamu kurumu, e-Devlet portalına entegre edilmiş ve işlemlerini bu dijital platform üzerinden yürütmeye başlamıştır (Nacar, 2008: 20). Bu bağlamda, belediyeler, dernekler, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve vakıflar gibi pek çok kurum e-Devlet portalında yer almaktadır (Evcimen, 2005: 12; Kırçova, 2003: 79). Böylece vatandaşlar, kamu kurumlarıyla doğrudan etkileşim kurabilmekte ve işlemlerini dijital ortamda

gerçekleştirebilmektedir. Bu durum, vatandaş memnuniyetinin artmasına da katkı sağlamaktadır (Çarıkçı, 2009: 12).

e-Devlet dönüşümü, kamu kurumlarının vatandaşlara daha hızlı ve etkili hizmet sunmasını sağlarken, aynı zamanda vatandaş taleplerine yönelik hizmetlerin daha etkin biçimde planlanmasına da olanak tanımaktadır (Şeyhanlıoğlu, 2007: 89). Ayrıca, devlet içindeki kurum ve kuruluşlar arasındaki bağlantılar dijital ağlar aracılığıyla sağlanmakta ve bilgi akışı daha hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleşmektedir (Turhan, 2006: 19).

1.3.5. Kamu Çalışanları

Bilişim teknolojileri ve e-Devlet dönüşümü önemli bir ilerleme kaydetmiş olsa da, bu süreçte kamu çalışanlarının rolü kritik bir öneme sahiptir (Evcimen, 2005: 13).

e-Devlet dönüşümüyle birlikte, bilgi teknolojilerine hâkim, ağ teknolojileri bağlamında çalışabilen ve dijital altyapıya uyum sağlayabilen nitelikli çalışanlara duyulan ihtiyaç artmıştır (Kırçova, 2003: 79). Kamu kurumlarında hâlihazırda görev yapan personelin e-Devlet dönüşümüne uyum sağlaması amacıyla çeşitli eğitim programları düzenlenmiştir (Evcimen, 2005: 10).

Devlet, kamu çalışanlarının izin, maaş bilgileri ve çalıştıkları devlet kurumlarına ilişkin verileri dijital ortamlarda saklamaktadır. Ayrıca, e-Devlet platformu aracılığıyla kamu çalışanlarına çevrim içi eğitimler de sunulmaktadır (Mahran, 2023: 9). Bu uygulamalar, kamu çalışanları ile devlet arasındaki ilişkilerin güçlenmesine katkı sağlamaktadır (Yıldırım, 2018: 15).

1.4. e-DEVLET UYGULAMALARI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

Bilginin hızla ulaşılabilir olmasının gerekliliği, e-Devlet fikrini tetikleyen temel unsurlardan biridir (Demirel, 2020). e-Devlet kavramını ilk kez gündeme getiren ülke ise Amerika Birleşik Devletleri'dir (Akcagündüz, 2013: 128).

20. yüzyılın sonlarında, internetin mikroelektronik dönüşümü sonucunda e-Devletin temelleri atılmıştır (Aslan ve Öner, 2012: 9). İnternet, ilk olarak ABD'de askeri amaçlı olarak geliştirilen ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) ile ortaya çıkmış ve 20. yüzyıldan itibaren gelişimini sürdürmüştür (Güçdemir, 2012: 373). Her şeyden önce internet, bilişim çağının en önemli iletişim aracı olarak kabul edilmektedir (Çalık ve Çınar, 2009: 84–85). 21. yüzyılın başlarında, Avrupa Birliği (AB) başta olmak üzere birçok ülke, bilgi toplumuna geçiş sürecini hızlandırmak amacıyla

çeşitli eylem planları oluşturmuştur. e-Avrupa eylem planlarının temel amaçları şunlardır (Süngü, 2007):

- Daha hızlı, düşük maliyetli ve güvenilir internet erişiminin sağlanması,
- e-Hizmetler ve e-ticaretin yaygınlaştırılması,
- Dijital altyapının uyumlaştırılması.

Bu planlar, 2001 yılında aday ülkelerde uygulanmak üzere 'e-Avrupa+ Eylem Planı' adı altında yeniden düzenlenmiştir. Belirlenen hedeflerin gerçekleştirilmesi amacıyla e-Devlet, e-İş, e-Sağlık ve e-Öğrenme alanlarında çeşitli çalışmalar yürütülmüştür.

Bu çerçevede geniş bant teknolojik altyapı çalışmaları gerçekleştirilmiş, ilgili hizmetler internet, dijital televizyon ve akıllı cep telefonları gibi araçlar aracılığıyla sunulmaya başlanmıştır (Nacar, 2008: 50).

Kamu satın alımları ve kamu gelirlerinin tahsilatının internet ağı üzerinden gerçekleştirilmesi, maliyetlerin azalmasını ve işlemlerin hızlanmasını sağlamıştır. Bu gelişme, ABD'nin diğer kamu hizmetlerinin de dijital kanallar aracılığıyla sunulmasının sistemi daha verimli hâle getireceği yönünde bir fikir edinmesine yol açmıştır (Baştan ve Gökbunar, 2004: 74). Bu doğrultuda, başarılı sonuçlar elde edilen bu girişim, diğer ülkeleri de e-Devlet sistemini kurma yönünde çalışmalar yapmaya teşvik etmiştir (Arifoğlu vd., 2002: 37). İngiltere ve Kanada'da bu alandaki ilk çalışmalar 1990 yılında başlamıştır (Terzi, 2006: 38).

1.4.1. Dünya'da e-Devlet

e-Devlet uygulamalarına yönelik ilk adımı atan ülke Amerika Birleşik Devletleri'dir (Turhan, 2006: 31). Bu alanda en fazla yatırım yapan ve projeyi en kapsamlı şekilde hayata geçiren ülke olarak bilinmektedir (Sultanlı, 2016: 83). ABD'de vatandaşlar, eyalet ve yerel idarelere yönelik vergi ödemelerini web portalları üzerinden gerçekleştirmektedir. Sisteme üye olan kullanıcılar, banka hesapları ve kredi ödeme yöntemleri aracılığıyla ödemelerini yapabilmektedir.

Ayrıca, 2000 yılında kurulan www.firstgov.gov adlı resmi internet sitesi, kullanıcılara 27 milyon doküman sunmaktadır. Bu platform, birçok kamu kurumu tarafından hizmet vermekte olup, vatandaşlara geniş kapsamlı hizmetler sağlamaktadır.

Portal üzerinden hükümetle bağlantı kurulabilecek e-posta, telefon ve kişisel iletişim bilgileri de yer almaktadır.

Bunun yanı sıra, site içerisinde adres işlemleri, e-egitim ve eğitim hizmetleri, ehliyet işlemleri, haber bültenleri, hayat sigortası, hava durumu ve çevrim içi servisler, ihracat ve işletme lisansları, istihdam fırsatları, izinler ve çalışma takvimleri, ödeme ve tasarruf planları, öğrencilere yönelik kredi ve burs ödeme programları, yarı zamanlı veya uzaktan çalışma imkânları, oy kullanma, pasaport işlemleri, sağlık hizmetleri (sivil ve askeri personel için), sosyal güvenlik bilgileri, tüketici hakları, vatandaşlara yönelik sosyal yardımlar, vergi dosyaları, yasalar ve düzenlemeler gibi birçok işlem gerçekleştirilebilmektedir (Evcimen, 2005: 19-23).

Ayrıca, ABD'de vergi beyannameleri 1999 yılından itibaren Elektronik Vergi İdaresi (ETA) tarafından elektronik ortamda alınmaya başlanmıştır (Gül, 2002: 38). Birleşik Krallık, 1990 yılında e-Devlet dönüşümünü başlatan ülkelerden biridir. Bu süreçte öncelikli olarak dijital uçurumun azaltılmasına yönelik politikalar uygulanmıştır. İnternet bağlantısı ve desteği olmayan vatandaşlar için çevrim içi hizmet merkezleri devreye sokulmuştur (Yürük ve Öztaş, 2017: 2139–2140). 1994 yılında open.gov.uk adresinin kullanıma açılmasıyla ülkede e-Devlet uygulamaları aktif hâle gelmiştir. 2003 yılında işletmelere yönelik BusinessLink.gov.uk adresi, 2004 yılında ise vatandaşlara kamu hizmetleri sunan Directgov portalı oluşturulmuştur (European Commission, 2014: 10). Çin'de ise e-Devlet dönüşüm süreci, 1999 yılında Çin Komünist Partisi tarafından başlatılan 'Hükümet Çevrim İçi Projesi' ile başlamıştır. Bu kapsamda, Çin'in birçok şehrinde çevrim içi bürolar kurulmuştur. 2006 yılında merkezi hükümet portalı www.gov.cn, 2007 yılında ise bölgesel hükümet portalı www.xizang.gov.cn kullanıma açılmıştır (Wang, 2008: 1).

Finlandiya'da ise dijitalleşme sürecine yönelik ilk çalışmalar 1999 yılında başlamış olup, bu süreçte akıllı kimlik kartı uygulamasına geçilmiştir. Kartların üzerinde bulunan e-Kod, vatandaşların internette dijital imza olarak kullanmalarına olanak tanımaktadır (Terzi, 2006: 38). Ülkenin 2017 yılına kadar kullanılan e-Devlet portalı www.suomi.fi iken, 2017 yılından itibaren yrityssuomi.fi adresi hizmet vermeye başlamıştır. Bu portal, Fince, İsveççe ve İngilizce gibi çeşitli dillerde hizmet sunmaktadır (Yürük ve Öztaş, 2017: 2142).

Güney Kore’de e-Devlet dönüşüm süreci, 2002 yılında ilk e-Devlet portalı olan egov.go.ke adresinin kullanıma açılmasıyla hız kazanmıştır. Ancak ülkede e-Devlet uygulamalarına yönelik ilk adımlar, 1970 yılında ikamet kaydı ve gayrimenkul işlemleri gibi alanlarda başlatılmıştır (Chung, 2015: 108). Güney Kore, küresel ölçekte e-Devlet konusunda öncü ülkeler arasında yer almaktadır (Eom, 2012: 876-878).

Birleşik Krallık’ın ise resmi devlet web sitesi www.ukonline.gov.uk adresidir. Bu platform; aile ve toplum hizmetleri, eğitim ve öğretim, ehliyet işlemleri, hava durumu, istihdam olanakları, işveren bilgileri, kurslar, pasaport işlemleri, sağlık hizmetleri, seyahat ve taşınma süreçleri, soy ağacı araştırmaları, vergiler, yerel otoriteler ve yurt dışı seyahat tavsiyeleri gibi birçok hizmeti vatandaşlara sunmaktadır (Evcimen, 2005: 34-36).

İspanya, e-Devlet dönüşüm çalışmalarına 1999 yılında başlamış, 2000 yılında ise kamuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına yönelik önemli adımlar atılmıştır. 2001 yılında Administracion.es adlı vatandaş portalı oluşturulmuş ve İspanyol Sertifika Otoritesi (CERES) devreye sokulmuştur (Kırçova, 2003: 146). Ayrıca, İspanya’da vatandaşların internet üzerinden vergi işlemleri gerçekleştirebileceği bir vergi portalı oluşturulmuştur. Bu sistem aracılığıyla vatandaşlar, vergi borçlarını ödeyebilmekte ve vergiye ilişkin bilgilere erişebilmektedir (Terzi, 2006: 38).

Japonya’da ise kullanılan e-Devlet portalı e-Japan olup, vatandaşlar ile kamu kurum ve kuruluşları bu platformdan faydalanabilmektedir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 225). Ülkede e-Devlet dönüşümü 1995-2002 yılları arasında başlamış ve bu süreçte vatandaşlar, elektronik başvuru ve form gönderme işlemlerinde dijital sistemlere geçiş yapmıştır (Ova, 2014: 145). Japonya’da bulunan Waseda Üniversitesi, e-Devlet alanında araştırmalar yürütmekte olup, uluslararası bir kuruluş olan IAC ile iş birliği içinde diğer ülkelerin e-Devlet gelişmişlik düzeylerini incelemekte ve elde edilen bulguları raporlayarak yayımlamaktadır (Ekinci, 2018: 344).

Kanada’da 21. yüzyılda gerçekleştirilen büyük yatırımlar sonucunda dijital dönüşüm süreci başlamıştır. Ülkenin resmi e-Devlet portalı www.canada.gc.ca adresidir. Bu platformda kişisel vatandaş bilgileri, vergi bilgileri, vergi kaynakları ve vergi beyannamesi hazırlanmasına yönelik elektronik servisler sunulmaktadır (Evcimen, 2005: 27-28). Kanada’da e-Devlet üç temel unsurdan oluşmaktadır:

- **Canada Benefits:** Hükümetin finansal yardım programları hakkında vatandaşlara ayrıntılı bilgiler sunan ve yardımlara başvuru yapılmasına olanak tanıyan bir platformdur.
- **Netfile Kanada:** Vatandaşların vergi formlarını elektronik ortamda doldurarak ilgili devlet birimlerine iletebildiği sistemdir.
- **Filing Centre:** Hizmet sektörü ve özel sektör firmalarının kuruluş, iş genişletme, yeni pazarlara açılma, şirketleşme ve tasfiye gibi işlemlerini elektronik ortamda gerçekleştirdiği portaldır (Kırçova, 2003: 154-155).

Malezya'da ise e-Devlet kullanımı, Malezya İdari Modernizasyon ve Yönetim Planlama Birimi (MAMPU) tarafından 1997 yılında başlatılmıştır (Terzi, 2006: 40).

Portekiz ise 1991 yılında INFOCID Projesi'ni geliştirmiş olup, bu proje 1993 yılında akıllı kart sistemine dönüştürülerek e-Devlet ile benzer amaçları taşıyan bir yapı hâline getirilmiştir (Terzi, 2006: 39).

Singapur, 1980'li yıllarda Ulusal Bilgisayarlaşma Komitesi'ni kurarak tüm vatandaşların bilgisayara erişimini sağlamaya yönelik çalışmalar yürütmüştür (Kuran, 2005: 33). 1981 yılında 'Ulusal Bilgi Teknolojileri Planı' uygulanmaya koyulmuş ve bu plan, e-Devlet dönüşümünün temelini oluşturmuştur. 1997 yılında e-Vatandaş Kapısı faaliyete geçirilmiş ve 150'den fazla hizmet sunmaya başlamıştır (Terzi, 2006: 39). Singapur, ABD'den sonra e-Devlet dönüşümüne katılan ilk ülkelerden biridir.

Ülkede, tıpkı Türkiye'de olduğu gibi kamu hizmetleri tek bir kanal aracılığıyla sunulmakta ve vatandaşlar için erişilebilir hâle getirilmektedir. Singapur'da internet denetimi devlet tarafından sıkı kurallarla yürütülmekte olup, kişisel e-postalar dahi denetim altında tutulmaktadır. Elektronikleşme sürecinde devlet, internet eğitimi konusuna büyük önem vermiş; işsizler ve yaşlılar için ücretsiz eğitim programları düzenlemiş ve birçok haneye ücretsiz internet erişimli bilgisayarlar sağlamıştır. Ülkenin resmi e-Devlet sitesi www.gov.uk adresidir. Bu platform, kültür, eğlence, spor, savunma ve güvenlik, eğitim ve öğrenim, istihdam olanakları, sağlık ve çevre, aile ve toplum gelişimi, taşınma ve seyahat gibi birçok konuda bilgi ve hizmet sunmaktadır.

Site aracılığıyla vergi işlemleri, elektronik ticaret işlemleri ve lisans başvuruları gibi çeşitli hizmetlere erişim sağlanmaktadır (Evcimen, 2005: 29-32). Singapur'da tüm

vatandaşların internet erişimine sahip olması sayesinde sayısal uçurum büyük ölçüde bertaraf edilmiştir (Yürük ve Öztaş, 2017: 2148).

Yeni Zelanda'da e-Devlet dönüşümü 1990 yılında başlamış olup, bu yıllarda hükümet birimleri kendi web sitelerini oluşturmaya başlamıştır. 1995 yılında Ticaret Bakanlığı, ilk çevrim içi hükümet dizinini oluşturmuş, 1997 yılında ise bu sistem, İçişleri Bakanlığı'nın Blue Pages adlı çevrim içi projesi ile birleştirilmiştir. Ülkede yaygın olarak kullanılan e-Devlet platformları arasında Arşiv Yeni Zelanda (www.archives.govt.nz), İç Gelir Dairesi (www.ird.govt.nz) ve İstatistik Yeni Zelanda (www.stats.govt.nz) siteleri yer almaktadır (Millar, 2004: 1-8).

1.4.2. Türkiye’de e-Devlet

Türkiye’de kullanılan e-Devlet portalı, www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden hizmet vermektedir.

Portalda; Kamu, Vatandaş, İşletme, e-Türkiye, Bilgi Paylaşımı ve Üniversiteler gibi ana başlıklar bulunmaktadır. Ayrıca, e-Dönüşüm Türkiye Projesi, Kimlik Paylaşımı Sistemi Projesi, Türk Boğazları Gemi Yönetim ve Bilgi Sistemi (GTYBS-VTMIS), Türkiye Sağlık Bilgi Sistemi Projesi gibi çeşitli projeler yer almakta olup borç ödeme, üniversiteler, çevrim içi kitap satışları, e-Genelge, e-Mevzuat ve e-Arşiv gibi bilgilendirici ve hizmet sunan eklentiler de portal bünyesinde kullanıcılara sunulmaktadır (Evcimen, 2005: 48-52). Türkiye’de ise ilk internet altyapı çalışmaları 1980’li yıllarda başlatılmış, ilk internet bağlantısı 1993 yılında gerçekleştirilmiştir.

1999 yılında e-Avrupa girişiyle birlikte e-Devlet çalışmalarına hız verilmiştir (Şahin, 2019: 105-107). 2001 yılı sonrasında, kamu hizmetlerinin koordineli ve tek bir kanal üzerinden yürütülmesi gerekliliği, e-Devlet kullanımına zemin hazırlamıştır (Akçakaya, 2017: 18). Avrupa Birliği'nin bilgi toplumu hedefleri doğrultusunda, 2003 yılında 'e-Dönüşüm Türkiye Projesi' başlatılmış ve bu kapsamda e-Devlet çalışmaları hız kazanmıştır. E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, e-Devlet Kapısı'nın kurulması sürecine öncülük etmiş ve birçok kamu hizmeti elektronik ortama taşınmıştır. Sonuç olarak, 2008 yılında e-Devlet Kapısı faaliyete geçmiştir. Başlangıçta e-Devlet Kapısı'nın yönetimi Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından yürütülürken, günümüzde bu görev Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yerine getirilmektedir. Ayrıca, e-Devlet Kapısı 'Dijital Türkiye Portalı' olarak da anılmaktadır (Duman ve Aktel, 2021: 636-637; Nacar, 2008: 59).

e-Devlet, birçok vatandaşın aynı anda hizmet almasını sağlayan ve kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştıran önemli bir dijital dönüşüm unsuru hâline gelmiştir (Kırçova, 2003: 28). Bu dönüşüm sürecinde birçok kamu kurumu kendi web sitesini oluşturmuştur (Nacar, 2008: 59). Türkiye'de e-Devlet kullanımı 2010'lu yıllarda yaygınlaşmış ve COVID-19 pandemisiyle birlikte kullanım oranı önemli ölçüde artmıştır (Köse, Karaoğlu ve Korkut, 2022: 363).

Türkiye'de e-Devlet kullanımına yönelik hukuki altyapı oluşturulmuştur. Bu kapsamda, Türk Ceza Kanunu'nun (TCK) 135. maddesi 'Kişisel Verilerin Kaydedilmesi', 136. maddesi 'Kişisel Verileri Hukuka Aykırı Olarak Verme veya Ele Geçirme' ve 138. maddesi 'Verilerin Yok Edilmesi' gibi düzenlemeleri içermektedir.

Ayrıca, TCK'nın 124. maddesi 'Haberleşmenin Engellenmesi', 125. maddesi 'Hakaret', 132. maddesi 'Haberleşmenin Gizliliğinin İhlali', 142. maddesi 'Bilişim Sisteminin Kullanılması Yoluyla Hırsızlık', 158. maddesi 'Bilişim Sistemi Yoluyla Dolandırıcılık' ve 226. maddesi 'Müstehcenlik' hükümlerinde de değişiklikler yapılmıştır.

Bu yasal düzenlemeler, e-Devlet kullanımında vatandaşların güvenliğini sağlamaya yönelik olup aynı zamanda siber suçları önleyici niteliktedir (Evcimen, 2005: 44-45). Türkiye'de ilk e-Devlet uygulamasına geçiş, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen Merkezi Nüfus İstatistikleri Sistemi (MERNİS) Projesi ile sağlanmıştır. Proje, zamanla ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların desteğini alarak gelişimini sürdürmüştür. Günümüzde ise MERNİS, Türkiye'nin en önemli e-Devlet uygulamalarından biri hâline gelmiştir (Demirhan ve Türkoğlu, 2014: 241).

1.5. e-DEVLET UYGULAMASI HİZMETLERİ

Türkiye'de sıklıkla kullanılan e-Devlet uygulamaları arasında; e-Devlet kapısı portalı, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Genel Sağlık Sigortası, Emekli Sandığı, BAĞ-KUR, Sosyal Sigortalar Kurumu ve Yeşil Kart Uygulamalarının Yürütülmesi (MEDULA), Gümrük İdaresinin Modernizasyonu (GİMOP), Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS), Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS), Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Milli Emlak Otomasyon Projesi (MEOP), Motorlu Taşıtlar Otomasyon Projesi (MOTOP), Polis Bilgi Ağı Projesi (POLNET), Say2000 Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Projesi, Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi Projesinin (TAKBİS), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ve Vergi Dairesi Otomasyon

Projesi (VEDOP) yer almaktadır (Seferoğlu, Çelen ve Çelik, 2001: 286; Taytak ve Vural, 2019: 70).

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), kamu hizmetleri anlayışına göre oluşturulmuş, vatandaşların bilgi edinme ve dilekçe haklarını kullanmalarını sağlamak amacıyla geliştirilen bir e-Devlet uygulamasıdır (Selvi, Ulucan ve Eser Coşgun, 2019: 24). Türkiye'de 3.000'in üzerinde kamu kurumuna ait web sitesi, e-Devlet kapsamında hizmet vermektedir. Bu siteler, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmakta ve vatandaşların bilgilendirilmesine katkı sağlamaktadır (Evcimen, 2005: 40). e-Devlet uygulamaları, ulusal ve küresel düzeyde yönetim süreçlerinde önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Yılmaz, 2017).

Türkiye'de e-Devlet Kapısı'na erişim için kullanılan web adresi <https://giris.turkiye.gov.tr>'dir. Vatandaşlar, sisteme giriş yaparken e-Devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza, T.C. kimlik kartı veya internet bankacılığı gibi seçeneklerden birini tercih edebilmektedir.

Sisteme giriş yapan kullanıcılar, hizmetlerle veya kişisel bilgileriyle ilgili herhangi bir sorun yaşamaları hâlinde, hızlı çözüm merkezinden destek alabilmektedir. Aranılan hizmet veya bilgiye daha kolay ulaşılmasını sağlamak amacıyla platformda bir arama kutucuğu yer almaktadır. Ayrıca, kullanıcıların sık kullandıkları hizmetlere hızlı erişim sağlayabilmeleri için 'Favori Hizmetlerim' menüsü sunulmaktadır. Vatandaşların kimlik bilgileri, iletişim bilgileri ve hukuki yükümlülükleri gibi birçok kişisel bilgiye de sistem üzerinden erişim sağlanabilmektedir.

e-Devlet Kapısı içerisinde hızlı erişimi sağlamak amacıyla 'e-Hizmetler' sekmesi yer almaktadır. Bu sekme üzerinden, kurum hizmetleri, belediye hizmetleri, firma hizmetleri, üniversiteler ve diğer kurum portallarına erişim mümkündür. Ayrıca, yeni eklenen hizmetler ve kullanıcılar tarafından en sık kullanılan hizmetlere de doğrudan ulaşılabilir. Kurum hizmetleri bölümünde ise kamu kurumları tarafından sunulan resmi hizmetler bulunmaktadır.

e-Devlet Kapısı üzerinden <https://giris.turkiye.gov.tr> adresi aracılığıyla sunulan çeşitli hizmetler farklı sekmeler altında kategorize edilmiştir: Bu hizmetler aşağıdaki başlıklar altında tasnif edilmiştir:

- **Adalet:** Davalar ve diğer adli dosyalarla ilgili çeşitli işlemler gerçekleştirilebilmektedir. Kullanıcılar, dosya detaylarına ulaşarak takip işlemlerini

yürütebilmekte; Adli Sicil Kaydı sorgulama, doğrulama, silme ve düzeltme işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca, dava ve icra dosyası sorgulama, SMS bilgi sistemi abonelik başvurusu ve iptali, veraset ilamı sorgulama, sulh hukuk mahkemelerince açılan vasiyetname işlemlerini sorgulama ve noterlik belgesi başvuru sonucu takibi yapılabilmektedir. Bireysel başvurular ve vekâletnameler sistem üzerinden sorgulanabilmekte, dava dosyalarına ilişkin detaylı bilgilere erişim sağlanmaktadır. Ayrıca, siyasi parti üyeliği iptal başvurusu da bu platform üzerinden yapılabilmektedir. Adalet hizmetleri kapsamında toplam dokuz farklı hizmet sunulmaktadır.

• **Çevre Tarım ve Hayvancılık:** Bu platform üzerinden üretici bilgileri, bordro bilgileri, satış bilgileri, destek bilgileri, budama desteği ve yıllık alımlar sorgulanabilmektedir. Ayrıca, irtifa hakkı ilanları, kiralama ilanları, taşınmaz satış ilanları ve yatırım teşvik ilanlarına ilişkin bilgilere erişim sağlanabilmektedir. Hizmet alım başvuruları yapılabilmekte; Coğrafi Veri Satış Portalı ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi üzerinden evrak doğrulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. İmar Barışı Kayıt İşlemleri kapsamında kayıt başvurusu, sorgulama ve doğrulama işlemleri yapılabilmektedir. Arazi toplulaştırma hizmetlerinden faydalanılabilmekte ve numune analizi işlemleri takip edilebilmektedir. Besicilik ve üreticilik faaliyetleri çerçevesinde büyükbaş hayvan kesim randevusu alma ve sorgulama işlemleri yapılabilmektedir. Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü sekmesi aracılığıyla hizmet başvuruları yapılabilmekte, Maden ve Petrol İşleri Genel Müdürlüğü sekmesinde ise memnuniyet anketlerine katılım sağlanabilmektedir. Mania Plan bilgilendirme raporu doğrulama ve polişe sorgulama hizmetleri sunulmakta olup IPARD proje durumu ve bilgisi sorgulanabilmektedir. Ayrıca, çiftçi kayıt işlemleri, hayvancılık hizmetleri, tarım arazilerinin değerlendirilmesi ve destek/hibe hizmetleri de sistem üzerinden sunulmaktadır. Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü sekmesi aracılığıyla ise şikâyet ve takip işlemleri gerçekleştirilebilmektedir.

• **Devlet ve Mevzuat:** Bu sekme aracılığıyla engelliler için kimlik kartı başvurusu, evlat edinme ön başvurusu, sosyal ve ekonomik destek hizmeti başvuruları ile istihdam hakkı sorgulama işlemleri gerçekleştirilebilmektedir. Elektrik hizmetleri kapsamında abonelik başvurusu, abonelik fesih işlemleri, borç sorgulama ve ödeme işlemleri yapılabilmektedir. Ayrıca, IMEI işlemleri, 'Kariyer Kapısı' kamu işe alım

platformu, yurtdışı borçlanma belge sorgulama ve doğrulama işlemleri de bu sekme üzerinden yürütülebilmektedir. Kullanıcılar, ihale ve teknik şartname sorgulama işlemleri gerçekleştirebilmekte ve hidrometrik veri tabanına erişim sağlayabilmektedir. Pek çok kamu kurumu ve üniversite, e-Devlet üzerinden evrak doğrulama hizmeti sunmaktadır. Ayrıca, il özel idaresi işlemleri, insan hakları ihlal bildirimi, randevu hizmetleri ile CİMER başvuruları yapılabilmekte ve bağımsız denetçilere ilişkin bilgilere erişim sağlanabilmektedir. Ücretli öğretmenlik başvuruları, nüfus ve vatandaşlık işlemleri (adres değişikliği, adres beyanı, geçici kimlik belgesi vb.), Sahil Güvenlik Komutanlığı iş başvuruları ve başvuru takibi gibi hizmetler de bu sekme kapsamında sunulmaktadır.

Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), Tarım ve Orman Bakanlığı, Ticaret Bakanlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu gibi birçok kamu kurumu, bu sekme aracılığıyla çeşitli hizmetler sağlamaktadır.

- **Eğitim:** Burslar ve sınavlara ilişkin başvuru ve bilgilendirme hizmetleri bu sekme aracılığıyla sağlanmaktadır. Ayrıca, birçok üniversite ve özel eğitim kurumunun sunduğu hizmetlere erişim mümkündür. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Millî Eğitim Bakanlığı'na ait hizmetler de bu sekme içerisinde yer almaktadır.

- **Genel Bilgiler:** Günlük yaşamda vatandaşların ihtiyaç duyabileceği genel bilgi ve hizmetler bu sekme altında sunulmaktadır.

- **Güvenlik:** Emniyet hizmetleri ve askerlik bilgilerine ilişkin işlemler bu sekme aracılığıyla yürütülmektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü'nün sunduğu çeşitli hizmetler de burada yer almaktadır.

- **İş ve Kariyer:** Çalışanlar ve ticari işletmelerin ihtiyaç duyabileceği tüm hizmetler bu sekmede toplanmıştır. Çalışan bilgileri yanı sıra üniversiteler ve kamu kurumlarının istihdam taleplerine yönelik hizmetler de bu sekme içerisinde bulunmaktadır.

- **Kişisel Bilgiler:** Vatandaşların devlet kurumları nezdindeki varlık, borç, sağlık ve eğitim bilgilerine erişebilecekleri sekmedir. Ayrıca, borç sorgulama ve ödeme işlemleri de bu sekme üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.

- **Sağlık:** Vatandaşların ilaç, muayene ve randevu bilgilerine ulaşabileceği platformların bulunduğu sekmedir. Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) ve e-Nabız gibi sağlık hizmeti sağlayıcı platformlar da bu kapsamda sunulmaktadır.

- **Sosyal Güvenlik ve Sigorta:** Vatandaşların sosyal güvenlik, sosyal yardım ve sigorta bilgilerini inceleyebilecekleri platformlara bu sekmeden erişim sağlanmaktadır.

- **Şikâyet ve Bilgi Edinme:** Vatandaşların kamu kurumları ve özel firmalara yönelik şikâyet ve bilgi edinme taleplerini iletebilecekleri platformlar bu sekmede yer almaktadır.

- **Telekomünikasyon:** GSM, internet, telefon, posta ve benzeri iletişim hizmetlerine ilişkin bilgi ve işlemleri yürütmeye olanak tanıyan eklentidir. Bu sekmede birçok telekomünikasyon firması yer almaktadır.

- **Trafik ve Ulaşım:** Kara, hava, deniz ve demiryolu taşımacılığına ilişkin hizmetlerin sunulduğu bir platformdur. Bu sekme altında ulaşım hizmeti sağlayan çeşitli firmalar listelenmiştir.

- **Vergi, Harç ve Cezalar:** Vatandaşların vergi yükümlülükleri, trafik cezaları, harç ödemeleri, borç ve alacak takibini yapabileceği hizmetler bu sekme üzerinden sunulmaktadır.

Tüm eklentiler alfabetik olarak sıralanmış olup, kullanıcıların aradıkları bilgi ve hizmetlere kolayca erişebilmesi için tasarlanmıştır. Hizmetlerin açıklamaları detaylı şekilde sunulurken vatandaşlara daha şeffaf bir hizmet anlayışı sağlanmaktadır. Böylece, bilgisayar ve teknoloji okuryazarlığı düzeyi düşük olan bireylerin de sistemden daha etkin faydalanabilmesi amaçlanmaktadır.

1.6. e-DEVLETİN FAYDALARI

e-Devlet projesi, belirlenen amaçların sağlanan faydalarla örtüşmesi ölçüsünde istenilen sonuçları vermektedir (Yıldırım, 2018: 20). e-Devlet uygulamaları, devletin bileşenleri arasındaki ilişkileri basitleştirmiş ve kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır (Evcimen, 2005: 16). e-Devlet kullanımı, vatandaşlara, özel kuruluşlara ve kamu kurumlarına çeşitli kolaylıklar sağlamaktadır (Foley, 2005: 5). Bu kolaylıklar aşağıda özetlenmiştir (Bwalya ve Mutula, 2014; Köse, Karaoğlu ve Korkut, 2022: 363;

Şataf, Çiçek ve Dikmen, 2014: 5; Şatır, 2009: 169-171; Yıldırım, 2022: 276; Gövsa, 2009: 3; Nacar, 2008: 59-62; Sağsan, 2001: 92):

- Bürokratik işlemler azalmış, resmî belgelere ve kamu kurumlarına erişim kolaylaşmıştır. Böylece kurumlar arasındaki hatalı işlemlerin sayısı da azalmıştır.
- Kamu yönetiminde aşırı kuralcılığın önüne geçilmiştir.
- Çalışma ortamı daha esnek bir yapıya kavuşmuştur.
- Kırtasiye giderlerinde önemli ölçüde tasarruf sağlanmıştır.
- Resmi işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzlukların önüne geçilmiştir.
- Kamu hizmetleri, ekonomik, siyasal ve sosyal açıdan günümüz koşullarına daha uyumlu hâle getirilmiştir.
- Hizmetlere hızlı geri bildirim alınabilmekte ve mesai saatleri ile mekânsal kısıtlamalar ortadan kalkmaktadır.
- Bireyler ve şirketler, e-Devlet aracılığıyla zaman tasarrufu sağlamaktadır.
- Devletin rekabet gücü artmış, etkileşim ve verimlilik yükselmiştir.
- Maliyetler hem kamu hem de vatandaş açısından önemli ölçüde azalmıştır.
- Vatandaşlar bilgi ve belgelere daha kolay erişebilmekte olup bu durum şeffaflığı artırmıştır.
- Devlet-vatandaş ilişkilerinde güven duygusu güçlenmiştir.
- e-Devlet'in en önemli avantajlarından biri, vatandaşların tek bir kanal üzerinden birçok kamu kurumunun web adresine erişebilmesidir.
- Kurumların web sitelerinde güncel bilgilerin paylaşılması, kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmaktadır. Kurumlar, periyodik olarak web sitelerindeki bilgileri güncellemekte ve vatandaşların taleplerini analiz ederek hizmet kalitesini artırmaya yönelik aksiyonlar almaktadır.
- Vatandaşlar, kamu hizmetlerine çevrim içi erişim sağlayarak hangi kamu kurumunun hangi görevleri üstlendiği konusunda daha fazla bilgi edinmektedir.

Bu faydalar, vatandaşların devlet yönetimine duyduğu memnuniyeti artırmaktadır. Ayrıca, e-Devlet uygulamalarının yaygınlaşması ile eğitim seviyesi

yükselmekte, ulusal bilgi açığı kapanmakta ve tüm vatandaşların kamu hizmetlerine eşit düzeyde erişimi sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, kamu hizmetlerinin sunumu daha düşük maliyetle gerçekleştirilebilmekte, bürokrasinin azalması iç ve dış ticarete odaklanmayı kolaylaştırmakta, ekonomik istikrar sağlanmakta, vergilerin daha verimli toplanmasına olanak tanınmakta ve işsizlik oranlarının düşmesine katkı sağlanmaktadır (Kuran, aktaran Akdoğan 2011: 35-36).

1.7. e-DEVLETİN SAKINCALARI

e-Devlet kullanımı, özellikle dijital uçurumun bulunduğu toplumlarda sınırlı bir erişime sahiptir. Bu nedenle, devletin öncelikli olarak dijital uçurumu azaltmaya yönelik politikalar geliştirmesi gerekmektedir (İbraheem, 2017: 14).

Sayısal uçurum olarak da adlandırılan dijital uçurum, internet erişimi olan kesim ile internet erişimi olmayan kesim arasındaki farkı ifade etmektedir (Warschauer, 2003: 42). e-Devlet, birçok avantaj sağlamasına rağmen, yapısal ve işlevsel özelliklerine bağlı olarak bazı sakıncaları da beraberinde getirmiştir. Bu sakıncalar aşağıda özetlenmiştir (Ekici, 2007: 30):

- e-Devlet sisteminde yer alan bilgiler, yaşanabilecek herhangi bir teknik aksaklık durumunda üçüncü şahısların eline geçebilir. Özellikle kamusal bilgilerin yetkisiz kişilerin erişimine açılması, ulusal güvenlik açısından risk oluşturabilmektedir.
- Teknik altyapının kurulumu ve işletilmesi yüksek maliyet gerektirmektedir (Zouridis ve Thaens, 2005: 26-27). Hızlı ve plansız dijital dönüşümler, sistemde aksaklıklara yol açabilmektedir (Yıldırım, 2018: 26). Bilgi teknolojileri altyapısındaki eksiklikler, e-Devlet'in etkin kullanımının önündeki en büyük engellerden biridir (Alshehri ve Drew, 2010: 82).
- Okuryazarlık seviyesi düşük olan bireyler, dijital okuryazarlığı bulunmayan vatandaşlar ve düşük gelir seviyesine sahip gruplar için e-Devlet kullanımı karmaşık ve erişilemez olabilmektedir (Alshehri ve Drew, 2011: 256-270). Toplumun teknolojiye yönelik direnç göstermesi, e-Devlet'in amaçlarına ulaşmasını zorlaştırmaktadır (Sounderpandian & Sinha, 2007: 18-19).
- e-Devlet aracılığıyla erişilen kamu kurumlarının web siteleri genellikle SSL (Secure Socket Layer/Güvenli Yuva Katmanı) sertifikası ile korunmaktadır. Ancak

bazı web sitelerinin bu güvenlik sertifikasına sahip olmaması, kullanıcılar açısından güvenlik açığına neden olmaktadır (Nacar, 2008: 62).

- Engelli bireyler, özellikle görme engelliler, açısından e-Devlet kullanımı yeterince erişilebilir değildir (Nacar, 2008: 62-63).

Bu bağlamda, devletin e-Devlet kullanımına yönelik potansiyel riskleri bertaraf etmek amacıyla etkili politikalar ve stratejiler geliştirmesi gerekmektedir.

1.8. e-DEVLETİN GÜVENLİK VE GİZLİLİK ÖNLEMLERİ

e-Devlet'in hukuki altyapısı, sistemin etkinliği açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu doğrultuda, Türkiye'de elektronik imza, sayısal sertifika, onay kurumu, e-Noter ve sayısal kimlik kartı gibi çeşitli güvenlik önlemleri geliştirilmiştir (Nacar, 2008: 30-34). Bu sistemler, birbiriyle etkileşimli olarak çalışarak e-Devlet'in güvenilirliğini artırmaktadır.

Elektronik imza, bireylerin elektronik ortamlarda kimliklerinin doğrulanmasını sağlayan bir teknolojidir. Sayısal veya dijital imza olarak da adlandırılan bu yöntem, dünya genelinde birçok ülkede uygulanmaktadır (Metin, 2003: 52). Elektronik ortamda hizmet alan ve sunan taraflar, elektronik imzalar aracılığıyla hukuki olarak bağlayıcı işlemler gerçekleştirmektedir (Nacar, 2008: 32). Elektronik imza ve sayısal imza, bilgi güvenliği alanında en yaygın kullanılan yöntemlerden biridir (Fıstıkçıoğlu, 2007: 29).

Sayısal sertifikalar, elektronik ortamda gönderici ve alıcı kimliklerinin doğrulanmasını sağlamak amacıyla yetkili kurumlar tarafından düzenlenmektedir. Bu sertifikalar, onay kurumları tarafından verilen resmî belgeler olup, e-Devlet üzerinden hizmet alan ve sunan tarafların işlemlerinin resmîyetini güvence altına almaktadır (Nacar, 2008: 32-33; Metin, 2003: 50).

e-Devlet platformunda belge onaylama ve yetki devri işlemleri, e-Noterler tarafından yürütülmektedir (Nacar, 2008: 33). Sayısal kimlik kartı ise elektronik imza, kişisel kimlik bilgileri ve vergi kimlik bilgilerini içeren bir akıllı kart olarak tasarlanmıştır (Demirel, 2006: 99). Sayısal kimlik kartı, elektronik ortamda sahte kimlik kullanımının önüne geçerek güvenliği artırmaktadır (Nacar, 2008: 34).

İKİNCİ BÖLÜM

2. HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesi, hizmet sağlayıcıları tarafından hizmet kullanıcılarına sunulan değer, karşılaşma anında veya doğrudan deneyim sürecinde ortaya çıkan algısını ifade etmektedir (Ersöz ve Aktepe, 2018: 153). Bu değer, kamu hizmetlerinden yararlanan vatandaşların memnuniyet düzeyini belirleyen önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Kamu hizmetlerini diğer hizmetlerden ayıran temel özelliklerden biri, kâr amacı güdülmemesidir (Sezer, 2008: 153). Bu bölümde, hizmet kalitesi kavramı, hizmet kalitesinin boyutları ve e-Devlet hizmet kalitesi üzerine açıklayıcı teorik bilgilere yer verilmektedir.

2.1. HİZMET VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

Bu çalışmada, e-Devlet hizmet kalitesi ele alınacağından, hizmet kalitesinin bu bağlamda nasıl tanımlandığı ortaya konulacaktır. Ancak, hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle hizmet kavramının tanımlanması gerekmektedir. Hizmet kavramına ilişkin yapılacak tanımlamalar, çalışmanın açıklayıcı düzeyini artıracaktır.

2.1.1. Hizmet Kavramı ve Özellikleri

Hizmet sektörü, Türkiye'de milli gelirin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Hizmetler, fiziksel mallar gibi beş duyu organıyla algılanabilen somut ürünler değildir (Mammadov, 2019: 7-8). Hizmet sektörünün büyümesi ve tüketicilerin hizmetlere yönelik taleplerinin farklılaşması, pazarlamacıları bu alanda yeni stratejiler geliştirmeye yönlendirmektedir. Çünkü hizmetlerin kalitesi, müşteri memnuniyetini doğrudan ve büyük ölçüde etkilemektedir (Altunışık, 2015: 3-4).

Hizmet kavramı, sahip olduğu özelliklere bağlı olarak literatürde farklı şekillerde tanımlanmıştır. Skinner (1990)'a göre hizmet, insan ya da makineler tarafından üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan soyut ürünlerdir. Mucuk (2004), hizmeti mülkiyetle doğrudan ilişkili olmayan ve tüketiciler tarafından satın alınan faydalar olarak tanımlamaktadır. Karafakıoğlu'na (2005) göre ise hizmet, bir kurum ya da kişinin, başka bir kurum veya kişiye sunduğu soyut değerleri ifade etmektedir. Tutar (2013) ise hizmeti, üretildiği anda tüketilen her türlü etkinliği kapsayan bir süreç olarak tanımlamaktadır. Hizmetleri somut ürünlerden ayıran çeşitli özellikler bulunmaktadır.

Bu özellikler aşağıda açıklanmaktadır:

- **Ayrılmazlık:** Hizmetlerin üretimi ve tüketimi eş zamanlı olarak gerçekleşmektedir. Hizmetler, satın alındıkları anda üretilip tüketildiği için hizmet sağlayıcısı ve müşteri aynı anda, aynı mekânda bulunmalıdır. Dolayısıyla, hizmeti sunan ile hizmetin kendisi ayrılmaz bir bütündür (Kotler, Bowen ve Makens, 2003: 43; Mucuk, 2009: 307). Bu durum, hizmet sağlayıcı ile müşteri arasında zorunlu bir iletişimi gerektirir (Dalgıç, 2013: 7). Ayrıca, müşteri üretim sürecine doğrudan dâhil olurken, diğer müşteriler de bu sürece tanıklık edebilir (Öztürk, 2007: 21-22). Örneğin, çalışanlara yönelik mesleki eğitim seminerleri, üretildiği anda tüketilen hizmetlere örnek teşkil etmektedir.
- **Bozulabilirlik:** Hizmetler, fiziksel ürünler gibi depolanamaz veya gelecekte satılmak üzere saklanamaz (Churchill ve Peter, 1998: 289-292). Aynı zamanda, iade edilemez veya yeniden satılamazlar. Talep eksikliği durumunda, hizmet sağlayıcıları çeşitli sorunlarla karşılaşabilir (Kotler ve Armstrong, 2005: 259). Bu nedenle, müşteri taleplerine yönelik stratejiler geliştirilerek arz ve talep dengesi korunmalı, müşteri ihtiyaçlarına anlık yanıtlar verilmelidir (Gümüsoğlu vd., 2007: 22).
- **Heterojenlik:** Heterojenlik, hizmetlerin sunumunda değişkenlik göstermesi anlamına gelmektedir. Hizmetler, sağlayıcı kişi, sunum zamanı ve sunum mekânına bağlı olarak farklılık gösterebilir (Bayat, Baydaş ve Atlı, 2015: 69-70). Bu durum, hizmet kalitesine doğrudan yansımaktadır (Doyle, 1998: 359). İki farklı hizmet sunumu birebir aynı özellikleri taşımaz; hizmetin kalitesi ve içeriği gün geçtikçe veya müşteriden müşteriye farklılık gösterebilir. Bu nedenle, hizmetlerin standartlaştırılması zorlaşmaktadır (Öztürk, 2003: 10; Stanton, 1984: 498).
- **İnsan Odaklılık:** Hizmet sektöründe, hizmet sunan personelin rolü oldukça kritiktir. Hizmet sağlayıcı ile müşteri arasındaki birebir iletişim, hizmetin satın alınmasında önemli bir belirleyicidir. Hizmet kalitesi, büyük ölçüde bu iletişimin etkinliği ile doğrudan ilişkilidir (Bayat, Baydaş ve Atlı, 2015: 72).

- **Mülkiyet:** Hizmet alımlarında mülkiyet hakkı bulunmamaktadır. Satın alınan hizmetler, fiziksel mallardan farklı olarak mülkiyet devri sağlamaz; bunun yerine kullanım ve faydalanma hakkı sunar. Bunun temel nedeni, hizmetlerin beş duyu organıyla algılanamayan ve geçici yapıda olmasıdır (Aydın, aktaran Bayat vd. 2015: 71).
- **Müşteri Katılımı:** Hizmetin üretim sürecinde müşterinin doğrudan katkısı bulunmaktadır. Hizmetin oluşumu için bu katılım bir gerekliliktir (Churchill ve Peter, 1998: 288; Choi ve Lotz, 2016: 538). Ayrıca, müşteri katılımı, hizmetin geliştirilmesi, mevcut problemlerin tespit edilmesi ve önleyici çözümler üretilmesi açısından da kritik bir rol oynamaktadır (Keh ve Teo, 2001: 374).
- **Soyutluk:** Hizmetler, fiziksel varlığı olmayan soyut unsurlardır. Bu nedenle, satış öncesinde gözle görülüp değerlendirilemezler. Hizmet sağlayıcıları, müşterilere sunacakları hizmetin deneyimlenmesini doğrudan sağlayamaz. Dolayısıyla, hizmet alıcıları genellikle yakın çevrelerinden veya internet aracılığıyla daha önce aynı hizmeti deneyimlemiş bireylerden bilgi edinmektedir (Bayat, Baydaş ve Atlı, 2015: 67-68; Mucuk, 2009: 307). Bu özellik, hizmetlerin yalnızca performanslarıyla değerlendirilebileceğini göstermektedir (Filiz, Yılmaz ve Yağizer, 2010: 61). Örneğin, bir özel okulun eğitim hizmeti, okulun kullandığı eğitim materyalleri, fiziksel altyapısı, mezun ettiği öğrencilerin başarı oranı gibi unsurlar üzerinden değerlendirilebilir. Hizmet alan bireyler, bu tür araştırmalarla hizmetlerin kalitesi hakkında fikir edinebilmektedir (Devebakan, 2001: 7).

2.1.2. Kalite Kavramı ve Özellikleri

Kalite kavramı, Latince ‘qualitas’ kelimesinden türetilmiştir; bu kelime, "nasıl bir şey olduğu" anlamına gelen ‘qualis’ kelimesine dayanmaktadır. Kalite, genel anlamda, bir ürünün ya da hizmetin belirli bir standardın üzerinde olduğunu ve sahip olduğu niteliklerin yüksek olduğunu ifade etmek için kullanılır. Günlük dilde, kalite genellikle üstünlük ve mükemmellik ile ilişkilendirilir. Sözlüklerde de kalite, “yüksek derecede iyi” veya "mükemmellik" olarak tanımlanır ve bu bağlamda iyi kalite, mükemmelliğin temel bir gerekliliği olarak kabul edilir (Halis, aktaran Turan 2014: 18).

Ancak kalite, sadece görünür niteliklerle sınırlı kalmaz; bunun yanı sıra, bir ürün ya da hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılayıp karşılamadığı, dayanıklılığı, işlevselliği ve performansı gibi faktörler de kaliteyi belirleyen önemli unsurlardır. Kalite, aynı zamanda zaman içinde evrimleşmiş ve sadece bir ürünün fiziksel özelliklerinden değil, aynı zamanda hizmetlerin sunulma şekli, müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilirlik gibi daha geniş bir çerçeveden de değerlendirilir.

Kalite kavramı yalnızca ürün veya hizmetlerin özellikleriyle sınırlı değildir; aynı zamanda bu ürünlerin üretim süreçleri, hizmetin sunulma biçimi, organizasyon yapısı ve dış çevreyle etkileşimlerle de yakından ilişkilidir. Bu nedenle, kaliteyi sağlamak yalnızca bir ürünün fiziksel özelliklerini iyileştirmekle ilgili değildir, aynı zamanda işletmenin hem iç hem de dış süreçlerinin bütünsel bir şekilde optimize edilmesini gerektirir. Kalite, bir işletmenin üretim süreçlerinden müşteri hizmetlerine kadar uzanan kapsamlı bir kavramdır ve bu nedenle çok boyutludur. Bir şirket için kaliteyi sağlamak, sürekli bir geliştirme süreci ve tüm paydaşlarla uyum anlamına gelir.

Kalitenin çeşitli bakış açıları ve kriterler tarafından şekillendirildiği için kesin ve evrensel bir tanımını yapmak oldukça zordur. Müşteri odaklı bir yaklaşımdan, kalite doğrudan bir ürün veya hizmetin müşterinin beklentilerini ne kadar iyi karşıladığıyla ilgilidir. Bu anlamda, kalitenin birincil ölçüsü, ürün veya hizmetin müşterinin ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığıdır. Ürün merkezli bir tanımda, kalite ürünün içeriği ve özelliklerinin ödenen fiyatla ne kadar uyumlu olduğuna dayanır. Üretim merkezli bir bakış açısından, kalite üretim süreçlerinin müşteri taleplerini ne kadar iyi karşıladığıyla ilgilidir. Değer temelli bir yaklaşımdan, kalite ürünün maliyetine göre mükemmelliği ile ölçülür (Genç, aktaran Turan 2014: 18). Kalite kavramı soyuttur ve her bireye, kültüre ve toplumun algısına bağlı olarak değişebilir. Kalite algısı kişisel deneyimler, toplumsal normlar ve kültürel değerler gibi faktörlere bağlıdır. Bu nedenle, bir ürün veya hizmetin kalitesi bir bireyin yaşam tarzı, zevkleri, toplumsal değerleri, eğitim düzeyi ve diğer kültürel faktörler tarafından şekillendirilir. Küreselleşmiş dünyada, kalite algısının kültürel farklılıklara göre değişmesi, işletmeleri farklı pazarlar için stratejiler geliştirmeye zorlamaktadır. Kalite artık sadece ürün ve hizmetlerin özellikleriyle ilgili değil, aynı zamanda müşterilerin kültürel bağlamları, değerleri ve beklentileriyle de uyum sağlamayı içermektedir. Sonuç olarak, kalite sadece bir üretim stratejisi değil, aynı zamanda müşteri merkezli bir yaklaşım ve kültürel uyum sürecidir (Şimşek, aktaran Turan 2014: 18).

2.1.3. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi, birçok unsuru kapsayan geniş bir kavramdır (Şahin ve Şen, 2017: 1176). Hizmetlerde kaliteyi tanımlamak oldukça güçtür, çünkü hizmet kalitesi müşterilerin beklenti ve taleplerine bağlı olarak değişkenlik göstermektedir (Yatkın, 2004: 1-2). Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985), hizmet kalitesinin müşteri beklentileri ile sunulan hizmetin karşılaştırılması sonucunda belirlenebileceğini ifade etmektedir. Bu bağlamda, hizmet kalitesinde en önemli unsur, müşterinin algısıdır (Torlak, 1998: 360).

Rosander (1989)'a göre hizmet kalitesi; hizmet sağlayıcıların ve makinelerin hatasız, etkili ve yüksek performans göstermesi, mükemmeliyetçi bir yaklaşıma sahip olması, uygun zamanda gerekli önlemleri alması, sorunları bertaraf etmesi, güven vermesi, nazik davranış sergilemesi ve ödenen ücretin karşılığını yansıtması ile ilişkilidir. Hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için bu unsurların dikkate alınması büyük önem taşımaktadır.

Diken (1998), hizmet kalitesini, sağlanan hizmetin performansı ile vatandaşın beklentilerinin karşılaştırılması olarak tanımlamaktadır. Torlak (1998) ise hizmet kalitesinin, hizmet sağlayıcının kullanıcı beklentilerini aşması durumunda ortaya çıktığını ifade etmektedir. Mammadov (2019) ise hizmet kalitesini, müşteri beklentilerini rakiplere kıyasla daha üst düzeyde karşılayabilme kapasitesi olarak değerlendirmektedir. Literatürde yer alan tanımlamalar incelendiğinde, hizmet kalitesinin büyük ölçüde müşteri beklentilerine göre şekillendiği görülmektedir.

Hizmet kalitesi, hizmet sağlayıcılar ile hizmet alanlar arasındaki etkileşimin bir sonucu olarak oluşmaktadır (Hernon ve Nitech, 2001: 692). Vatandaşlar açısından değerlendirildiğinde, hizmet kalitesi bireyler arasında farklılık gösterebilmektedir. Önemli olan, algılanan kalitenin, beklenti içerisindeki kaliteden yüksek olmasıdır. Ancak, hizmet kalitesinin ölçümü oldukça zordur. Tüketicilerin beklentileri, hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin temel bir gösterge olarak kabul edilmektedir (Karahan, 2000: 116). e-Devlet bağlamında hizmet kalitesinin ölçümü, doğrudan vatandaşların algılarına dayalı olarak yapılabilir.

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç temel kategori ortaya çıkmaktadır (Yılmaz, Çelik ve Depren, 2007: 237):

- **Düşük Kalite:** Hizmet alanların beklentilerinin karşılanmaması veya kalite algılarının düşük olması durumunda ortaya çıkar. Bu durum, vatandaş memnuniyetini olumsuz yönde etkilemektedir.
- **Doğru Kalite:** Hizmet alanların beklentilerinin tam olarak karşılanmasını ifade eder. Ancak, bu kalitenin sürekliliği sağlanamadığında, doğru kalite zamanla düşük kaliteye dönüşebilir.
- **Yüksek Kalite:** Hizmet alanların beklentilerinin düşük, ancak kalite algılarının yüksek olması durumunda ortaya çıkar. Burada dikkat edilmesi gereken husus, hizmeti deneyimleyen bireyin gelecekteki beklentisinin artmasıdır. Müşteri, yüksek kalite deneyimi yaşadıktan sonra aynı hizmeti tekrar alma sürecinde beklentilerini daha üst seviyeye çıkaracaktır. Bu nedenle, hizmetin ya aynı kalitede ya da daha üst seviyede sunulması gerekmektedir.

Hizmet kalitesinin sağlanmasının yanı sıra, bu kalitenin sürekliliği de büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, kalite standardizasyonunun sağlanması gereklidir. Çünkü vatandaş memnuniyeti, sürekli olarak sunulan kaliteli hizmetlere bağlıdır (Soydal, 2008: 25). Hizmet kalitesinin belirlenmesinde çeşitli modeller kullanılmaktadır. Ancak, bu araştırmanın odak noktası e-Devlet hizmet kalitesinin belirlenmesi olduğundan, kapsam dâhilinde hizmet kalitesi modellerine ayrıntılı olarak değinilmemiştir. Bunun yerine, hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik temel boyutlar açıklanmış ve bu boyutlar doğrultusunda ölçekler kullanılmıştır.

2.2. HİZMET KALİTESİNİN BOYUTLARI

Hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik araştırmalarda, çalışılan alana bağlı olarak farklı boyutlandırmalar yapılmaktadır (Dalgıç, 2013: 19). Bu bölümde, çalışmada hizmet kalitesinin ölçümünde ele alınacak boyutlara ilişkin açıklamalara yer verilmektedir (Al-Hourani, 2016; Papadomichelaki ve Mentzas, 2009):

- **Durum Tespiti ve Kullanım Kolaylığı:** e-Devlet uygulamalarının mevcut hizmet durumunu, kullanım hızını ve erişim kolaylığını ifade etmektedir.

- **Web Sitesinin Gizliliği ve Güvenliği:** Verilerin toplanması, korunması ve bilgi güvenliğine ilişkin unsurları kapsamaktadır (Onaran ve Gençtürk, 2022: 21). Özellikle vatandaşların kişisel bilgilerinin gizliliği ve güvenliği bu boyut altında değerlendirilmektedir.
- **Güvenirlilik:** e-Devlet platformunda sunulan bilgilerin doğruluğu, uygulamaların güvenilirliği ve devlet ile kullanıcı arasındaki güven ilişkisinin sağlanmasını ifade etmektedir.
- **İşlevsellik:** e-Devlet uygulamalarında yer alan tüm eklentilerin etkinliğini ve sistemin fonksiyonel olarak işlerliğini değerlendirmektedir.
- **Faydalılığın Algılanması:** e-Devlet sisteminin vatandaşlar tarafından ne derece faydalı bulunduğunu ve sistemin etkinliğine ilişkin kullanıcı algısını ölçmektedir.
- **Memnuniyet:** e-Devlet hizmetlerinden faydalanan vatandaşların genel tatmin düzeyini değerlendirmektedir.

2.3. KAMU HİZMET KALİTESİ

Toplumsal düzenin sürdürülebilmesi için gerekli olan kamu hizmeti, devletin ve idarenin varlık nedenlerinden biri olarak büyük bir öneme sahiptir. Kamu hizmeti kavramı, ilk kez on altıncı yüzyılda ortaya çıkmış ve özellikle on sekizinci yüzyılın ikinci yarısında devlet faaliyetlerinin genişlemesiyle birlikte yaygınlaşmıştır.

Kamu hizmeti kavramının teorik olarak netleşmesi, Léon Duguit, Roger Bonnard ve Gaston Jeze tarafından kurulan Bordeaux Okulu sayesinde mümkün olmuştur. Bu okul, kamu hizmetini yalnızca idare hukuku alanında bir kavram olarak değil, aynı zamanda devletin işleyişini anlamada temel bir açıklayıcı unsur olarak ele almıştır. Bu şekilde, devlet ile kamu hizmeti arasındaki organik bağ güçlenmiş ve daha belirgin hale gelmiştir. II. Dünya Savaşı sonrasında, devletin özel sektörle iş birliği yaparak iktisadi sorumluluklar üstlenmesi, kamu hizmeti kavramının kapsamını ekonomiyi de içine alacak şekilde genişletmiştir. Bu süreçte sosyal refah devleti politikaları, devlete ekonomik ve sosyal alanlarda düzenleme yetkisi tanımıştır (Avcı, aktaran Arslan 2020: 513).

Yirminci yüzyıl, yönetim ile siyaset arasındaki net ayrımın kabul edilmesi ve kariyer sisteminin benimsenmesiyle birlikte, kamu kurumlarının yapısının ve fonksiyonlarının genişlemesine zemin hazırlamıştır.

Bu süreç, kamu hizmetlerinin çeşitlenmesi ve devletin toplum üzerindeki etkisinin artmasıyla paralel bir şekilde kamu yönetimi anlayışındaki değişikliklerin de etkisini göstermiştir (Eryılmaz, aktaran Arslan 2020: 514). Bu dönemde, kamu yönetimi kavramı, yalnızca devletin yürütme işlevlerini kapsamakla kalmamış, aynı zamanda devletin sosyal yaşam ve ekonomik faaliyetler üzerindeki rolünü de daha kapsamlı bir biçimde ele almıştır.

Kamu yönetiminin temel ilkeleri, bugün kullandığımız anlamda ilk kez Fransız düşünürü Jean Bodin tarafından 1812'de yayımlanan *Kamu Yönetiminin İlkeleri* adlı eserinde ortaya konulmuştur. Bodin, devletin gücünün ve halkın yönetilmesinin ilkelerini açıklayarak, kamu yönetimini sadece idari bir uygulama olarak değil, aynı zamanda toplumun düzenini sağlamak adına merkezi bir kavram olarak tanımlamıştır. Bu görüşler, zamanla modern kamu yönetimi teorilerinin oluşumuna katkı sağlamış ve günümüzdeki kamu yönetimi anlayışının temellerini atmıştır (Eryılmaz ve Karasu, aktaran Arslan 2020: 514).

Kamu hizmeti kavramı farklı disiplinlerden birçok perspektifle ele alınmış ve çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Kamu hizmetlerinin tanımlanmasında, genellikle hizmetin sunulma biçimi ve sorumluluğu gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır. Örneğin, Günel (2006) kamu hizmetini, kamu kurumlarının doğrudan sunduğu ya da kamu denetimi altında özel sektöre yaptırılan hizmetler olarak açıklamaktadır. Buna karşın, Çal (2009) kamu hizmetlerini, devlet ve diğer kamu tüzel kişiliklerinin toplumsal ihtiyaçları karşılamak için gerçekleştirdiği faaliyetler olarak tanımlar. Bu faaliyetler hem devletin bizzat sunduğu hem de özel sektöre devrettiği hizmetler olabilir (Yıldız, 2024:19).

Bozkurt (1998), ise kamu hizmetinin tanımına yönelik yaklaşımında, bu hizmetlerin kamu yararına odaklanması gerektiğini vurgular. Ayrıca, hizmetin kamu kurumları tarafından ya da sıkı devlet denetimi altındaki özel sektör aktörleri tarafından sunulması gerektiğini belirtmektedir. Söyler (2009) 'e göre kamu hizmeti kavramının, bazen kamu kuruluşları, bazen kamu faaliyetleri ve bazen de bu faaliyetlere ilişkin hukuki düzenlemeleri ifade etmek için kullanıldığını ifade etmektedir. Bu bağlamda, kamu hizmetleri üç farklı açıdan değerlendirilebilir. Organik açıdan, kamu hizmetleri, belirli bir görevi yerine getirmek üzere kamu tüzel kişilikleri tarafından tahsis edilen tüm kaynakları kapsar. Maddi açıdan ise, kamu hizmetleri, toplumun ortak yararını gözetken faaliyetler olarak tanımlanır.

Şekil açısından ise, kamu hizmeti olarak kabul edilen faaliyetlerin, kamu yönetimi usullerine uygun şekilde yapılması gerektiği ifade edilir. Kamu hizmetlerinin tanımlanmasında sıkça vurgulanan "kamu yararı" ve "kamu ihtiyaçları" kavramları, bu hizmetlerin temel amacını oluşturur (Negiz, 2012). Kamu hizmetlerinin, devletin doğrudan müdahalesiyle ya da devlete bağlı yetkilendirilen kişi veya kurumlar aracılığıyla yürütülmesi gerektiği, literatürde genellikle kabul gören bir görüştür. Bununla birlikte, zamanla değişen toplumsal ihtiyaçlar ve ekonomik koşullar, kamu hizmetlerinin kapsamını ve sunulma biçimini etkilemektedir.

Sonuç olarak, kamu hizmeti, sadece kamu sektörünün değil, aynı zamanda özel sektörün de katkı sağladığı, toplumun genel refahını gözeten geniş bir hizmet yelpazesinde sunulmaktadır. Bu hizmetlerin etkin ve verimli sunulabilmesi, devletin rolünü ve sorumluluğunu daha da önemli kılmaktadır. Bu bağlamda, kamu hizmeti tanımının ve uygulamalarının hem teorik hem de pratik açıdan sürekli bir yeniden değerlendirmeye tabi tutulması gerekmektedir.

2.3.1. Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve e-Devlet Uygulamaları

Küreselleşme süreciyle birlikte, devletin küçültülmesi söz konusu olabilmekte ve bu durum, yönetimde yeni yaklaşımlar ve anlayışların benimsenmesine yol açmaktadır. Bu gelişmeler, halkın kamu sektöründen beklentilerinin önemli ölçüde arttığı bir dönemi beraberinde getirmiştir. Her geçen gün değişen ve çeşitlenen vatandaş talepleri, kamu hizmetlerinin daha yüksek kalitede sunulması için baskı oluşturmaktadır. Kamuda yeniden yapılanma, yerel yönetimlerin güçlendirilmesi ve kamu hizmetlerinin özelleştirilmesi gibi adımlar, vatandaşların kamu hizmetlerinden olan beklentilerini de artırmıştır. Bu değişimlerin etkisiyle, devletin sadece yönetim işlevlerini yerine getiren bir aktör olmanın ötesinde, daha etkin ve verimli bir hizmet sunan yapıların oluşturulması gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Turan, 2014:22).

Vatandaşlar artık, devletin sunduğu hizmetlerin kalitesine daha fazla odaklanmakta ve bu hizmetlerin daha hızlı, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde sunulmasını beklemektedir. Bu doğrultuda, kamu yönetimi, sadece bürokratik işlevsellikten ibaret olmaktan çıkmış, vatandaşın günlük yaşamında doğrudan etki yaratacak bir işlevsel alan haline gelmiştir (Turan, 2014:22).

Kamu hizmetlerinde hizmet kalitesi, kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerin vatandaş beklentilerini karşılama düzeyi ve bu hizmetlerden duyulan memnuniyeti ifade etmektedir. Kamu hizmetlerinin kalitesi, etkililik, verimlilik, erişilebilirlik ve vatandaşlara sunulan saygı gibi çeşitli boyutlarda değerlendirilmektedir (Pollitt ve Bouckaert, 2017). Kamu hizmetlerinde kaliteyi sağlamak yalnızca hizmet sunum süreciyle sınırlı olmayıp, aynı zamanda hizmetlerin planlanması, uygulanması ve izlenmesi aşamalarında da büyük önem taşımaktadır (Osborne ve Gaebler, 1992).

Son yıllarda, kamu hizmetlerinde hizmet kalitesinin artırılması süreci, dijitalleşme ve e-Devlet uygulamaları sayesinde büyük bir dönüşüm geçirmiştir. e-Devlet, vatandaşlara devlet hizmetlerine internet üzerinden kolay erişim imkânı sunarak, hizmetlerin kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktadır. Bu dönüşüm, kamu hizmetlerinin daha etkin sunulmasına katkıda bulunurken, aynı zamanda vatandaş memnuniyetinin artmasına da olanak sağlamaktadır.

2.3.2. Türkiye'de Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Dijital Devlet

Kamu hizmetlerinde dijitalleşme, devletlerin vatandaşlarına daha etkin, verimli ve erişilebilir hizmetler sunma hedefi doğrultusunda önemli bir dönüşüm sağlamıştır. Türkiye, dijital devlet uygulamalarıyla kamu hizmetlerini kolaylaştırmayı, bürokrasiyi azaltmayı ve şeffaflığı artırmayı amaçlayan kapsamlı projeler yürütmektedir. Dijitalleşme sürecinde atılan adımlarla, vatandaşlara sunulan hizmetlerin kapsamı genişletilmiş ve kamu hizmetlerine erişim kolaylaştırılmıştır. Bu çerçevede, 2008 yılında hizmete giren e-Devlet Kapısı, vatandaşların kamu hizmetlerine tek bir platform üzerinden erişimini sağlayan yenilikçi bir sistem olarak geliştirilmiştir. e-Devlet Kapısı, 2023 yılı itibarıyla 6700'den fazla hizmet sunarak, kamu hizmetlerinin dijitalleşme sürecinde önemli bir kilometre taşı olmuştur (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2023).

2.3.3. Dijitalleşmenin Kamu Hizmetlerinde Hizmet Kalitesine Etkisi

Dijital sistemler, vatandaşların devlet kurumlarına gitmeden birçok işlemi çevrim içi olarak gerçekleştirmesine olanak tanımış ve kamu hizmetlerindeki süreçleri hızlandırmıştır. Bu durum, bürokrasinin hantallığını azaltarak vatandaş memnuniyetini artırmada önemli bir rol oynamıştır (Çetinkaya, 2017). Türkiye'nin dijital devlet uygulamaları, coğrafi ve sosyal eşitsizlikleri azaltmayı hedeflemiş olsa da kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşlar için altyapı eksiklikleri nedeniyle sayısal uçurum hâlâ önemli bir sorun olarak varlığını sürdürmektedir (Demirhan, 2011).

Dijitalleşme, devletin şeffaflığını artırmış ve yolsuzluk riskini azaltmıştır (Asgarkhani, 2005: 465-487). Vatandaşlar, devlet hizmetlerine doğrudan erişim sağlayarak daha hızlı ve güvenilir bir hizmet sürecinden yararlanabilmektedir (Arthur D. Little, 2018). Avrupa Birliği tarafından yapılan bir araştırmaya göre, e-Devlet uygulamalarının %80 oranında zaman tasarrufu sağladığı belirtilmektedir (Arthur D. Little, 2018). Türkiye’de de benzer şekilde, dijital uygulamaların yaygınlaşması vatandaş memnuniyetini önemli ölçüde artırmıştır.

Dijitalleşme, kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli hâle getirmiştir. Elektronik ortamda sunulan hizmetler, vatandaşların devlet kurumlarına fiziksel olarak gitme zorunluluğunu ortadan kaldırarak zaman ve iş gücü tasarrufu sağlamıştır (Sevinç, 2014: 355-372). Örneğin, Türkiye’de e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan işlemler, belgelerin çevrim içi olarak düzenlenmesini mümkün kılarak bürokrasiyi önemli ölçüde azaltmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2023).

Dijital platformlar, kamu hizmetlerinde yolsuzluk ve usulsüzlüklerin önlenmesine katkı sağlamaktadır. Otomatikleşen süreçler ve merkezi sistemler, yetki kötüye kullanımını azaltarak vatandaşların devlete olan güvenini artırmaktadır. Aynı zamanda, dijitalleşme kamu yönetiminin şeffaflığını artırarak hizmetlerin daha hesap verilebilir bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır (Pamukoğlu ve Ocak, 2007: 54-71).

Dijitalleşme, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırarak vatandaşların bu hizmetlerden daha kapsayıcı bir şekilde faydalanmasını mümkün kılmaktadır. Özellikle e-Nabız ve UYAP gibi uygulamalar, sırasıyla sağlık ve adalet hizmetlerine erişimi kolaylaştıran önemli dijital dönüşüm örnekleri olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca, dijitalleşme sayesinde kâğıt, zaman ve iş gücü gibi kaynaklarda önemli ölçüde tasarruf sağlanmıştır. McKinsey tarafından yapılan bir analiz, dijitalleşmenin küresel ekonomiye yılda yaklaşık 1 trilyon dolar tasarruf sağlayabileceğini öne sürmektedir (Dilmegani ve diğerleri, 2014).

Dijitalleşmenin en büyük sınırlılıklarından biri, teknolojik altyapıya erişimdeki eşitsizliklerdir. Özellikle kırsal alanlarda internet altyapısının yetersizliği, düşük gelirli grupların dijital hizmetlerden faydalanmasını zorlaştırmaktadır. Bu durum, toplumda "sayısal uçurum" olarak adlandırılan bir eşitsizlik yaratmaktadır (Demirhan, 2011).

Birleşmiş Milletler 'in 2020 tarihli e-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporu da dijital erişimdeki bu eşitsizliklere dikkat çekmektedir (Birleşmiş Milletler, 2020). Dijitalleşme, veri güvenliği ve gizlilik gibi yeni riskleri de beraberinde getirmiştir. Kötü niyetli kişiler tarafından düzenlenen siber saldırılar, kamu kurumlarının güvenilirliğini zedeleyebilecek boyutlara ulaşabilmektedir (Kutlu vd., 2018: 129-156). Bu bağlamda, özellikle kişisel verilerin korunması ve siber tehditlerin önlenmesi için daha sağlam yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Dijitalleşme, vatandaşların teknolojiye adapte olma düzeyiyle doğrudan ilişkilidir. Ancak dijital okuryazarlık seviyesi düşük olan bireyler, bu süreçlere ayak uydurmakta zorlanmaktadır. Bu durum, bazı grupların kamu hizmetlerine erişiminde dezavantaj oluşturmaktadır (Aydın, 2018). Dijitalleşme sürecinin başarısı, güçlü bir teknolojik altyapıya bağlıdır. Ancak bu altyapının kurulması ve sürdürülmesi yüksek maliyetli olduğundan, özellikle gelişmekte olan ülkeler için önemli bir zorluk teşkil etmektedir (Çetinkaya, 2017: 12-21). Dijital sistemlerde meydana gelebilecek arızalar, kamu hizmetlerinin aksamasına yol açabilir. Örneğin, enerji veya internet kesintileri, dijitalleşmenin getirdiği avantajları kısa sürede dezavantaja dönüştürebilir (Demirhan, 2011).

Dijitalleşme, kamu hizmetlerinde kaliteyi artırmak için güçlü bir araç olmasına rağmen, bu süreçte karşılaşılan dezavantajlar ve sınırlılıklar dikkate alınmalıdır. Türkiye, dijitalleşme sürecinde önemli adımlar atmış ve vatandaşlarına daha hızlı, şeffaf ve erişilebilir hizmetler sunmayı başarmıştır. Ancak, sayısal uçurumun kapatılması, dijital okuryazarlığın artırılması ve veri güvenliği konularındaki sorunların çözülmesi gerekmektedir.

Dijitalleşmenin kamu hizmetlerinde daha etkili bir şekilde kullanılabilmesi için altyapı yatırımlarına ve eğitim programlarına öncelik verilmesi gereklidir. Dijitalleşme sürecinde atılan her adım, yalnızca mevcut hizmetleri iyileştirmekle kalmayıp, geleceğin kamu yönetiminde vatandaş odaklı bir yapının inşasına da katkı sağlayacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırma, e-Devlet hizmet kalitesini vatandaşların algıları doğrultusunda değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu araştırma, e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılmış 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 e-Devlet hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyeti üzerindeki 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. Bunun yanında, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir seviyesi gibi demografik değişkenlerin bu ilişki üzerindeki farklılaştırıcı etkileri de değerlendirilmiştir.

3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın evrenini, Diyarbakır ilinde yaşayan 18-65 yaş arasındaki bireyler oluşturmaktadır. Diyarbakır ili; sahip olduğu sosyo-demografik çeşitlilik, kırsal ve kentsel alanlar arasında belirginleşen dijital erişim farkları ile e-Devlet hizmetlerinin kullanımını etkileyen bölgesel dinamikler bakımından araştırma açısından önemli bir zemin sunmaktadır. Ayrıca, Diyarbakır özelinde e-Devlet hizmet kalitesine yönelik daha önce yapılmış kapsamlı bir çalışmanın bulunmaması, bu araştırmanın özgün bir katkı sunmasına olanak tanımaktadır.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2023 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) verilerine göre, Diyarbakır'da 18-65 yaş grubundaki bireylerin sayısı 1.057.521 olarak belirlenmiştir (TÜİK, 2023). Bu çalışma kapsamında, söz konusu evrenden belirli bir örneklem seçilerek, Diyarbakır'da yaşayan bireylerin e-Devlet hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi algıları ve memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir.

Araştırma örnekleme, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Bu yöntemde, zaman, kaynak ve erişim kısıtları göz önünde bulundurularak, araştırmacının ulaşabildiği ve katılmayı gönüllü olarak kabul eden bireyler örnekleme dahil edilmiştir.

Kolayda örnekleme yöntemi, uygulama kolaylığı ve hızlı veri toplama imkânı sağlaması açısından tercih edilmiştir. Ancak bu yöntemin doğası gereği, örneklemin tüm evreni temsil etme gücü sınırlıdır ve genellenebilirlik açısından dikkatli yorum yapılması gerekmektedir.

Veri toplama süreci, Diyarbakır il sınırları içinde yaşayan bireylerle çevrim içi (online) anket yoluyla yürütülmüştür. Online anket yöntemi, geniş kitlelere ulaşmayı kolaylaştırmakta ve veri toplama sürecini hızlandırmaktadır (Dillman, Smyth & Christian, 2014). Katılımcılar, gönüllülük esasına göre belirlenmiş ve anket formu, e-Devlet hizmetlerinden en az bir kez yararlanmış bireyleri hedef alacak şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, örneklemin daha dengeli olmasına özen gösterilmiş; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve gelir seviyesi gibi demografik değişkenler dikkate alınarak çeşitli gruplardan katılım sağlanmasına çalışılmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARACI

Bu araştırmada, e-Devlet hizmet kalitesine ilişkin kullanıcı algılarını ölçmek amacıyla yapılandırılmış ve bilimsel geçerliliği ile güvenilirliği istatistiksel olarak test edilmiş bir ölçek veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Ölçek, e-Devlet hizmetlerinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını ve hizmet kalitesine yönelik değerlendirmelerini çok boyutlu bir şekilde ölçmeyi hedeflemektedir.

Anket formunda yer alan maddelerin büyük bir bölümü, Al-Hourani (2016) tarafından geliştirilen ölçekten uyarlanmıştır. Yaklaşık 25 madde, orijinal ölçekte yer alan ifadelerle dayandırılmış, anlam açısından birbirine çok yakın olan veya aynı kavramsal çerçevede değerlendirilebilecek bazı maddeler sadeleştirilerek birleştirilmiştir. Uyarlama sürecinde, ifadeler orijinal dilinden Türkçeye çevrilmiş; çeviri sırasında kavramsal bütünlük korunarak, ifadelerin Türkçe konuşan katılımcılar tarafından kolayca ve doğru bir şekilde anlaşılabilir olmasına özen gösterilmiştir. Ayrıca, Türkiye'nin kültürel bağlamına uygunluğu açısından bazı maddeler yeniden yapılandırılmış ve dilsel bağlamda revize edilmiştir.

Bununla birlikte, ölçekte yer alan bir madde Mammadov (2019) tarafından geliştirilen çalışmadan alınmıştır. Böylece, her iki kaynaktan alınan maddeler bilimsel bir bütünlük içinde birleştirilmiş ve e-Devlet hizmet kalitesini ölçmeye yönelik kapsamlı bir ölçek elde edilmiştir.

Ölçeğin kapsamını genişletmek ve araştırmanın özgün ihtiyaçlarını daha etkili biçimde karşılayabilmek amacıyla, araştırmacı tarafından yaklaşık altı yeni madde geliştirilmiştir. Bu ifadeler, literatürde yer alan benzer çalışmalardaki kavramsal çerçeve ve ölçüm boyutları dikkate alınarak oluşturulmuş; mevcut ölçek yapısına uyum sağlayacak biçimde dilsel ve yapısal açıdan titizlikle düzenlenmiştir. Böylece geliştirilen yeni maddeler, ölçeğin genel bütünlüğünü bozmadan ankete entegre edilmiştir.

Uygulama öncesinde ölçeğin bilimsel geçerliliğini ve güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla iki aşamalı bir istatistiksel analiz süreci yürütülmüştür. İlk aşamada, Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanarak ölçeğin faktör yapısı belirlenmiştir. AFA sonuçlarına göre, ölçeğin altı faktörlü bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen bu faktörler şu şekildedir:

- **İşlevsellik:** e-Devlet hizmetlerinin teknik yeterlilik ve içerik açısından kullanıcıya sağladığı katkıyı ölçmektedir.
- **Memnuniyet:** Kullanıcıların e-Devlet hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyini değerlendirmektedir.
- **Durum Tespiti ve Kullanım Kolaylığı:** Sistemin kullanıcı dostu yapısı ve kullanım kolaylığına ilişkin algıyı ölçmektedir.
- **Web Sitesinin Gizliliği ve Güvenliği:** e-Devlet platformunun kişisel verilerin korunmasına ve kullanıcı mahremiyetine yönelik güvenilirliğini değerlendirmektedir.
- **Güvenilirlik:** Hizmetlerin doğruluğu, sürekliliği ve sistemin istikrarlı çalışmasına yönelik kullanıcı güvenini ölçmektedir.
- **Faydanın Algılanması:** Kullanıcıların e-Devlet sisteminden elde ettiği fayda ve etkinlik düzeyine yönelik algılarını değerlendirmektedir.

İkinci aşamada, AFA ile elde edilen faktör yapısının doğruluğunu test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA sonuçlarına göre, modelin uyum iyiliği indeksleri (CFI, RMSEA, χ^2/df vb.) kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Bu bulgular, ölçeğin teorik yapısının istatistiksel olarak doğrulandığını ve faktörlerin yapısal bütünlüğünü koruduğunu göstermektedir.

Ölçeğin iç tutarlılığına ilişkin olarak Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmış ve toplamda 0.945 olarak bulunmuştur. Bu yüksek değer, ölçeğin oldukça güvenilir ve tutarlı ölçümler sağladığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, her bir maddeye ait faktör yüklerinin 0.45'in üzerinde olduğu belirlenmiş olup, bu durum Büyüköztürk (2009), Tabachnick & Fidell (2014) ve Hair et al. (2010) tarafından önerilen geçerlilik ve güvenilirlik kriterleriyle uyumludur.

Sonuç olarak, Al-Hourani (2016) ve Mammadov (2019) gibi literatürde geçerliliği kanıtlanmış ölçeklerden yararlanılarak, özgün katkılarla zenginleştirilmiş bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Gerek geçerlilik gerekse güvenilirlik analizleri ile desteklenen bu ölçek, e-Devlet hizmet kalitesini çok boyutlu yapısıyla etkili ve bilimsel olarak geçerli bir biçimde ölçebilecek niteliktedir.

3.4. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ

Veri toplama süreci, 20 Mart 2024 ile 15 Nisan 2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, anket formu hem çevrimiçi platform (Google Forms) aracılığıyla hem de yüz yüze görüşmeler yoluyla katılımcılara uygulanmıştır. Araştırma kapsamında veriler, tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak toplanmış; katılımcılara araştırmanın amacı, kapsamı ve gizlilik ilkeleri hakkında önceden bilgilendirme yapılmış; kişisel verilerin gizliliği ve anonimliği titizlikle korunmuştur. Hiçbir kişisel bilgi üçüncü kişilerle paylaşılmamış, yalnızca bilimsel amaçla kullanılmıştır.

Söz konusu 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 onaylanmıştır.

Toplanan veriler SPSS 25.0 istatistiksel yazılımı ile analiz edilmiştir. İlk olarak, katılımcıların demografik özellikleri frekans ve yüzde analizleri ile incelenmiştir. Ölçeğin uygulandığı veri setinin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığı, merkezi eğilim ölçüleri (ortalama, medyan) ve basıklık-çarpıklık katsayıları (skewness-kurtosis) hesaplanarak test edilmiştir (Ghasemi & Zahediasl, 2012; Kline, 2011). Normallik testleri, verilerin çok değişkenli normal dağılım gösterdiğini kanıtlamış ve istatistiksel analizler için uygun olduğu belirlenmiştir.

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesi için bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler farklı istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir:

- **Pearson korelasyon analizi:** e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ile alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla uygulanmıştır. Korelasyon katsayısı 0.80'in üzerinde olan faktörler arasında güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Fowler et al., aktaran Hossain 2021).
- **Bağımsız örneklem t-testi:** İki grup arasında e-Devlet hizmet kalitesinin farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla kullanılmıştır. Örneğin, cinsiyet değişkenine göre e-Devlet hizmet kalitesinde farklılık olup olmadığı analiz edilmiştir.
- **Tek yönlü ANOVA analizi:** Üç veya daha fazla gruba sahip değişkenler için (örneğin yaş, eğitim seviyesi, gelir durumu gibi) e-Devlet hizmet kalitesindeki farklılıkları belirlemek amacıyla uygulanmıştır. ANOVA testi sonrası Scheffe post-hoc testi ile hangi gruplar arasında farklılık bulunduğu detaylı olarak incelenmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. BULGULAR

Araştırmanın üçüncü bölümünde toplanan veriler doğrultusunda elde edilen bulguların sonuçları verilmiştir.

4.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK VE TEKNOLOJİK ÖZELLİKLERİNE AİT BULGULAR

Katılımcıların kişisel özelliklerine ait bulgular aşağıdaki Tablo 2’de belirtilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	273	39,40
	Erkek	420	60,60
Yaş	18-23	30	4,30
	24-29	75	10,80
	30-35	71	10,20
	36-41	102	14,70
	42-47	143	20,60
	48-53	132	19,00
	54-59	105	15,20
	60-65	35	5,10
Medeni durum	Evli	544	78,50
	Bekar	125	18,00
	Boşanmış veya dul	24	3,50
Eğitim düzeyi	Ortaöğretim ve altı	27	3,90
	Lise	97	14,00
	Üniversite	431	62,20
	Yükseköğretim	138	19,90
Çalışılan sektör	Kamu	453	65,40
	Özel	128	18,50
	Çalışmıyorum	85	12,30
	Diğer	27	3,90
Aylık gelir düzeyi	17.000 TL altı	91	13,10
	17.000-25.000 TL	91	13,10
	25.001-33.000	54	7,80
	33.001-41.000	130	18,80
	41.001-55.000 TL	265	38,20
	55.001-70.000 TL	30	4,30
	70.001 TL ve üzeri	32	4,60
Diyarbakır ilinde ikamet süresi	5 yıldan az	40	5,80
	6-10 yıl	34	4,90
	11-15 yıl	44	6,30
	16-20 yıl	48	6,90
	21 yıl ve üzeri	527	76,00
İkamet edilen ilçe	Bağlar	104	15,00
	Kayapınar	468	67,50
	Yenişehir	74	10,70
	Diğer	47	6,80
	Toplam	693	100,00

Araştırmaya kapsamında toplam 693 katılımcıya ulaşılmış olup katılımcıların %60.60'nın erkek (n=420) ve %39.40'nın kadın (n=273) olduğu belirlenmiş olup katılımcıların çoğunlukla 42-47 yaş aralığında olduğu (%20.60; n=143), evli (%78.50; n=544), üniversite mezunu (%62.20; n=431), kamu sektöründe çalıştıkları (%65.40; n=453), 41.001-55.000 TL aylık gelirlerinin olduğu (%38.20; n=265), Diyarbakır'da 21 yıl ve üzeri zamandır ikamet ettikleri (%76.00; n=527) ve Kayapınar'da yaşadıkları (%67.50; n=468) belirlenmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Teknolojik Özellikleri

Teknolojik Özellikler	Gruplar	n	%
Günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanma	Evet	604	87,20
	Hayır	89	12,80
İnternet erişimi için genellikle kullanılan cihaz	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	11,40
	Akıllı telefon	614	88,60
İnternet kullanımında en çok yönelinen içerik türü	Haber ve makale	268	38,70
	Eğitim ve öğrenme	221	31,90
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	17,70
	Diğer	81	11,70
Kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntem	e-Devlet	588	84,80
	Fiziksel başvuru	65	9,40
	Çağrı merkezi	40	5,80
#e-Devlet üzerinden sıklıkla faydalanılan hizmetler	Adalet	159	6,60
	Sağlık	308	12,80
	Belediye, tarım ve hayvancılık	46	1,90
	Sosyal güvenlik ve sigorta	145	6,00
	Devlet ve mevzuat	109	4,50
	Şikâyet ve bilgi edinme	80	3,30
	Eğitim	287	12,00
	Tapu ve kadastro	98	4,10
	Genel bilgiler	295	12,30
	Telekomünikasyon	55	2,30
	İş ve kariyer	82	3,40
	Trafik ve ulaşım	139	5,80
	Kişisel bilgiler	321	13,40
	Vergi ve harçlar	274	11,40
	Toplam	693	100,00
#n sayısı farklılık gösterebilir			

Katılımcıların teknolojik özellikleri incelendiğinde çoğunlukla günlük yaşamda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullandıkları (%87.20; n=604), internet erişimi için genellikle akıllı telefonlarını kullandıkları (%88.60; n=614), internet kullanımında haber ve makale inceledikleri (%38.70; n=268), kamu hizmetleri için e-Devleti kullandıkları (%84.80; n=588) ve e-Devlet üzerinden çoğunlukla kişisel bilgiler hakkında bilgi aldıkları (n=321) belirlenmiştir.

4.2. ÖLÇEĞİN GEÇERLİLİK GÜVENİLİRLİK SONUÇLARI

e-Devlet hizmet kalitesi düzeyinin alt boyut sayısını ve hangi maddelerin hangi alt boyutları oluşturduğunu belirlemek için AFA (açıklayıcı faktör analizi) yapılmıştır.

4.2.1. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geçerlilik Güvenirliğine İlişkin Bulgular

e-Devlet hizmet kalitesi ölçeğine yönelik geçerlilik ve güvenirlik analizlerinin bulguları, madde analizi, güvenirlik katsayıları ve açıklayıcı faktör analizi sonuçlarıyla birlikte Tablo 4'te sunulmuştur. Ölçekte yer alan her bir maddenin, diğer maddelerle olan ilişkisinin 0,30'un altına düşmemesi gerektiği belirtilmektedir (Büyüköztürk, 2009).

Tablo 4. Ölçeğe Ait Güvenirlik, Açıklayıcı Faktör Analizi ve Madde Analizi Sonuçları

Faktör Adı	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

Tablo 4 incelendiğinde, ölçekte yer alan maddelerin diğer maddelerle olan ilişki düzeylerinin 0,30'un üzerinde olduğu görülmektedir. Bu nedenle, ölçekten herhangi bir maddenin çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamıştır. Ayrıca, ölçeğin güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir (Cronbach's Alpha = 0.945).

Faktör analizine geçmeden önce, analiz için gerekli ön koşullar değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, örneklem büyüklüğünün yeterliliğini belirlemek amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi ile değişkenler arasındaki ilişkiyi değerlendirmek üzere Bartlett Küresellik Testi sonuçları dikkate alınmıştır (Tabachnick & Fidell, 2014). Tablo 4'te yer alan bulgulara göre, KMO değeri 0.60'ın üzerinde bulunmuş ve Bartlett testi istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p < 0.01$). Bu sonuçlar, pilot çalışmada elde edilen verinin faktör analizine uygun olduğunu ve verilerin çok değişkenli normal dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır (Kan & Akbaş, 2005).

Ölçekten bir maddenin çıkarılmasına karar verirken, faktör yük değerinin 0,45'in üzerinde olmasına dikkat edilmiştir (Büyüköztürk, 2009). Ayrıca, maddeler arasındaki örtüşmeler değerlendirilerek, her bir maddenin hangi faktöre yüklendiği de göz önünde bulundurulmuştur. Faktör analizi sonucunda, 6 faktörlü bir yapı elde edilmiş ve bu yapı toplamda %72.546'lık bir varyans açıklamaktadır. Ölçeğin birden fazla faktör içermesi nedeniyle "varimax" dik döndürme yöntemi uygulanmış ve döndürme işleminden sonra faktör yapıları incelendiğinde;

Faktör 1'in tek başına 5,138'lik öz değer ile ölçeğin %16.056'sını açıkladığı ilgili faktör altındaki maddeler incelendiğinde faktöre "İşlevsellik" adı verilmiş olup, faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.910 ile çok yüksek olduğu belirlenmiştir.

Faktör 2'nin tek başına 5.036'lık öz değer ile ölçeğin %15.738'ini açıkladığı ilgili faktör altındaki maddeler incelendiğinde faktöre "Memnuniyet" adı verilmiş olup, faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.948 ile çok yüksek olduğu belirlenmiştir.

Faktör 3'ün tek başına 4.647'lik öz değer ile ölçeğin %14.523'ünü açıkladığı ilgili faktör altındaki maddeler incelendiğinde faktöre "Durum Tespiti ve Kullanım Kolaylığı" adı verilmiş olup, faktörün güvenilirlik düzeyinin 0.903 ile çok yüksek olduğu belirlenmiştir.

Faktör 4'ün tek başına 3.626'lık öz değeri ile ölçeğin %11.330'unu açıkladığı ilgili faktör altındaki maddeler incelendiğinde faktöre “Web Sitesinin Gizliliği ve Güvenliği” adı verilmiş olup, faktörün güvenirlik düzeyinin 0.936 ile çok yüksek olduğu belirlenmiştir.

Faktör 5'in tek başına 2.577'lik öz değeri ile ölçeğin %8.052'sini açıkladığı ilgili faktör altındaki maddeler incelendiğinde faktöre “Güvenilirlik” adı verilmiş olup, faktörün güvenirlik düzeyinin 0.905 ile çok yüksek olduğu belirlenmiştir.

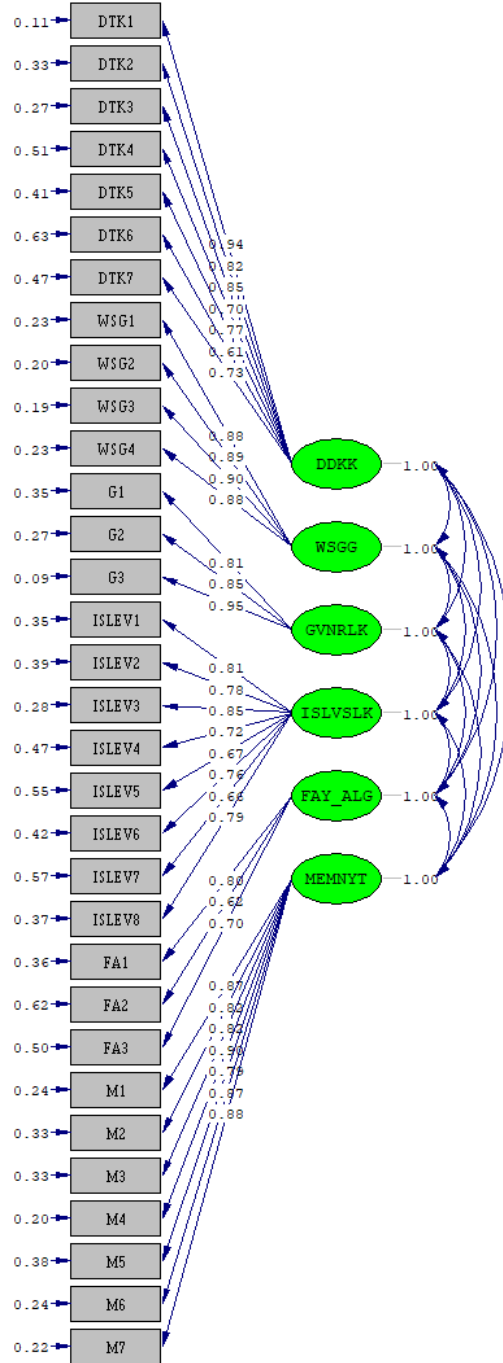
Faktör 6'nın tek başına 2.191'lik öz değeri ile ölçeğin %6.847'sini açıkladığı ilgili faktör altındaki maddeler incelendiğinde faktöre “Faydanın Algılanması” adı verilmiş olup, faktörün güvenirlik düzeyinin 0.746 ile yüksek olduğu belirlenmiştir.



4.2.2. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

e-Devlet hizmet kalitesi ölçeğinin LISREL 8.7 programıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizine ilişkin sonuçlar Şekil 2’de verilmiştir.

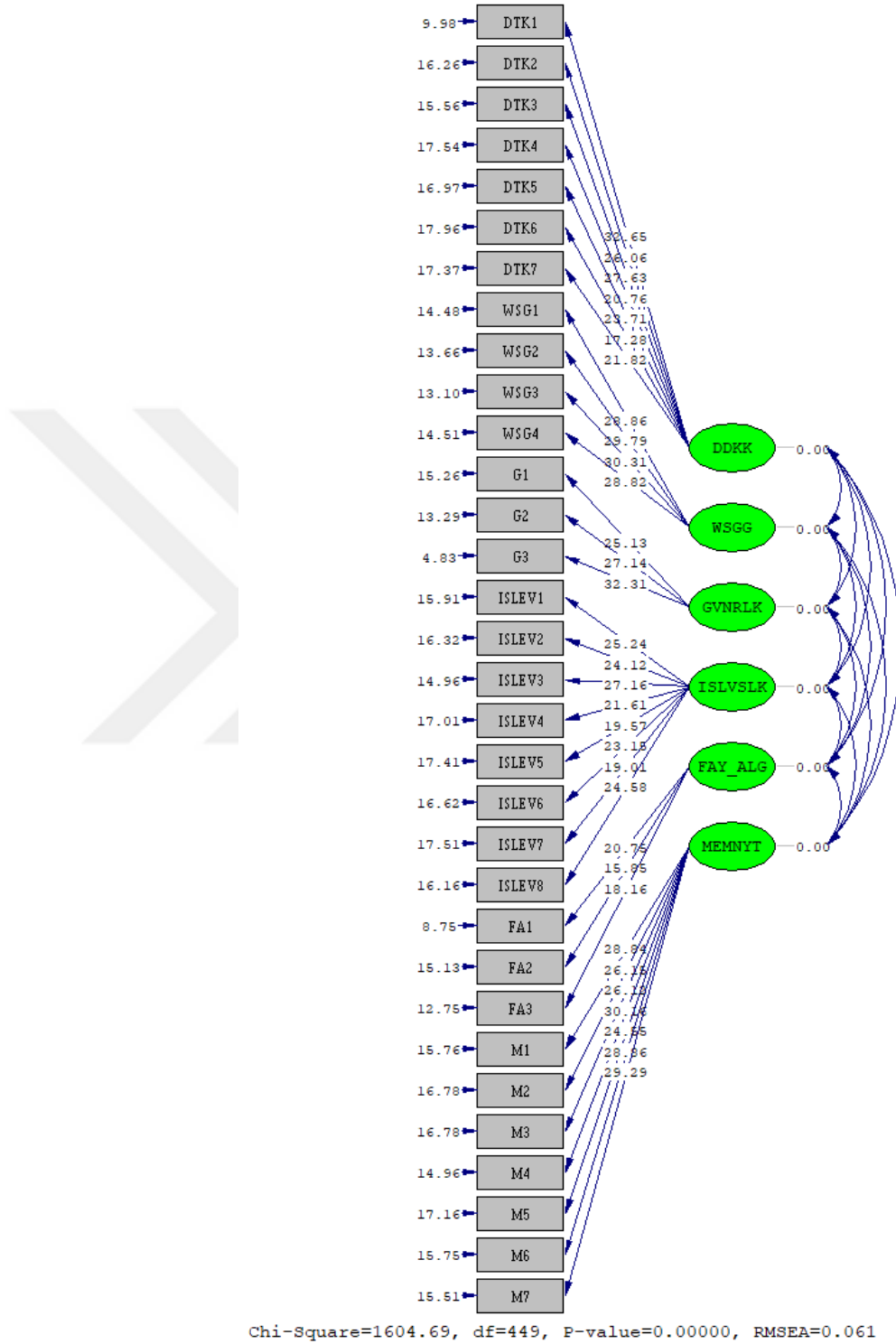
Şekil 2. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin DFA Sonucuna Ait Path Diyagramı



Chi-Square=1604.69, df=449, P-value=0.00000, RMSEA=0.061

DDKK: Durum tespiti ve kullanım kolaylığı WSGG: Web sitesinin gizliliği ve güvenliği GVNRLK: Güvenirlilik
ISLVSLK: İşlevsellik FAY_ALG: Faydanın Algılanması MEMNYT: Memnuniyet

Şekil 3. e-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğinin DFA Sonucuna Ait T Değerleri



DDKK: Durum tespiti ve kullanım kolaylığı WSGG: Web sitesinin gizliliği ve güvenliği GVNRLK: Güvenirlilik
ISLVSLK: İşlevsellik FAY_ALG: Faydanın Algılanması MEMNYT: Memnuniyet

DFA sonucu ölçe ait maddelerin faktör yüklerinin 0.61–0.95 arasında olduğu belirlenmiştir (Şekil 2) bu değerler kabul edilebilir değerlerdir. Maddeler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel anlamlılık düzeyinin ifadesi olan t değerleri ise $p<,01$ düzeyinde anlamlı bulunmuş ve bütün değerlerin 2,58’den büyük olduğu görülmüştür (Şekil 3). Doğrulayıcı faktör analizi modelinin kabul edilme durumuna karar verebilmek için uyum kriterlerine bakılmaktadır. Schermelleh-Engel ve Moosbrugger göre kabul edilebilir ve mükemmel uyum kriterleri aşağıdaki Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Schermelleh-Engel ve Moosbrugger Göre Kabul Edilebilir ve Mükemmel Uyum Kriterleri

Uyum Ölçüsü	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değer	Yorum
X^2			1604,69	
sd			449	
X^2/sd	$0 < X^2 < 2$	$2 < X^2 < 5$	3,573	Kabul Edilebilir
CFI	$0.95 < CFI < 1$	$0.90 < CFI < 0.95$	0,980	İyi
NFI	$0.95 < NFI < 1$	$0.90 < NFI < 0.95$	0,970	İyi
NNFI	$0.95 < NNFI < 1$	$0.90 < NNFI < 0.95$	0,970	İyi
IFI	$0.95 < IFI < 1$	$0.90 < IFI < 0.95$	0,970	İyi
RMSEA	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.05 < RMSEA < 1$	0,061	Kabul Edilebilir

Ölçeğin kabul görmesi için elde edilen uyum iyiliği kriterlerinin en az kabul edilebilir sınırlar arasında olması gerekmektedir. Geliştirilen ölçeğin ana çalışma sonucu uyum kriterlerin kabul edilebilir ve iyi uyum aralığına indiği belirlenmiştir. DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri değerleri incelendiğinde, en önemli uyum değeri olan X^2 değerinin sd değerine olan oranının 3.573 ile kabul edilebilir uyum düzeyinde, RMSEA değerinin ise 0.061 ile kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğu belirlenmiştir. CFI değerinin 0,980 ile iyi, NNFI değerinin 0,970 ile iyi, NFI değerinin 0,970 ile iyi uyumda olduğu belirlenmiştir. Tüm bu bulgular ışığında açıklanan faktör yapısının doğrulandığı belirlenmiştir.

4.2.3. Örneklem Dağılımı ve Tanımlayıcı Bulgular

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

Tablo 6. Verilerin Dağılımı

Ölçümler	Merkezi Eğilim		Basıklık-Çarpıklık	
	Ort.	Medyan	Basıklık	Çarpıklık
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	3,77	3,86	1,739	-1,160
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	3,57	3,75	0,689	-0,502
Güvenilirlik	3,54	3,67	1,050	-0,689
İşlevsellik	3,93	4,00	3,329	-1,070
Faydanın algılanması	3,71	3,67	0,070	-0,222
Memnuniyet	4,06	4,00	3,860	-1,092
e-Devlet Hizmet Kalitesi	3,82	3,84	2,155	-0,655

Dağılımın normalliğine karar vermek için kullanılan yöntemlerden bir ötekisi ise merkezi limit teoremidir ve bu teoreme göre örneklem sayısının 30 veya daha fazla olması ($n \geq 30$) ve merkezi eğilim ölçülerinden ortalama ve medyan değerlerinin birbirine yakınsamalarıdır (Ghasemi ve Zahediasl, 2012). Normalliği belirlemek için tercih edilen diğer yaklaşımlardan biri de çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin tespit edilmesidir (Kline, 2011: 63). Hair ve diğerleri (2010), normal dağılım için çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ve +1 aralığında, Tabachnick ve Fidell (2013) -1,5 ve +1,5 aralığında, George ve Mallery (2010) -2 ve +2 aralığında olmasının yeterli olduğunu savunmuşlardır. Diğer bir görüşe göre ise çarpıklık ve basıklık değerlerinin kesme noktaları mutlak değer olarak çarpıklık için -3 ve +3 aralığında ve basıklık için +10'un altında olmalıdır. Bu sınırların aşılması normalliğin ihlali anlamına gelmektedir (Kline, 2011: 63).

Tablo 7. Verilere Ait Betimsel Bulgular

Ölçümler	Ort.	s.s
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	3,77	0,77
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	3,57	0,83
Güvenilirlik	3,54	0,77
İşlevsellik	3,93	0,62
Faydanın algılanması	3,71	0,65
Memnuniyet	4,06	0,61
e-Devlet Hizmet Kalitesi	3,82	0,51

Likert yapılı ölçekler için katılımcıların genel olarak düzeylerinin yorumlanması için 5'li likert için 0,8 puan aralığı ($4/5=0,80$) kullanılmakta olup, bu puanlama ölçeğin başlangıç puanı olan 1 puanın üzerine 0,8 puan aralığı kadar puan eklenmekte ve her oluşan ölçüm düzeyi için puan alt ve üst sınırı hesaplanmaktadır. Bu durumda “1-1,80 aralığı çok düşük”, “1,81-2,6 aralığı düşük”, “2,61-3,4 aralığı orta”, “3,41-4,2 aralığı yüksek” ve “4,21-5,0 aralığı çok yüksek” düzeyi göstermektedir (Durmaz, 2020).

Bu durumda katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesi düzeylerinin 3.82 ± 0.51 ile yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde durum tespiti ve kullanım kolaylığı (3.77 ± 0.77), web sitesinin gizliliği ve güvenliği (3.57 ± 0.83), güvenilirlik (3.54 ± 0.77), işlevsellik (3.93 ± 0.62), faydanın algılanması (3.71 ± 0.65) ve memnuniyet (4.06 ± 0.61) boyutlarının yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

4.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZİNE AİT SONUÇLAR

Araştırmanın bu bölümünde bağımsız ile bağımlı değişkenler arasındaki ilişki ve farklılıklara ait analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

H₁: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler vardır.

H₂: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{2.1}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{2.2}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2.3}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H_{2.4}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H_{2.5}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları çalışılan sektöre göre farklılık göstermektedir.

H_{2.6}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H_{2.7}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları Diyarbakır ilinde ikamet süresine göre farklılık göstermektedir.

H_{2.8}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları ikamet edilen ilçeye göre farklılık göstermektedir.

H₃: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları katılımcıların teknolojik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{3.1}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3.2}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları internet erişimi için genellikle kullanılan cihaza göre farklılık göstermektedir.

H_{3.3}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları internet kullanımında en çok yöneline içerik türüne göre farklılık göstermektedir.

H_{3.4}: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntemlere göre farklılık göstermektedir.

4.3.1. Araştırmanın Birinci Hipotezine Ait Bulgular

Araştırmanın birinci hipotezinin incelenmesi için e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları arasındaki ilişkiye pearson korelasyon analiziyle bakılmıştır.

Tablo 8. Ölçümler Arasındaki Korelasyon Sonuçları

Ölçümler		1	2	3	4	5	6	7
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	r	1						
	p							
Web sitesi 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*	

*p<0.05; Pearson korelasyon analizi

Korelasyon katsayısının 1'e yaklaşması mükemmel ilişkiyi, +, - değerler ilişkinin pozitif ya da negatif olduğunu gösterirken; 0 olması ise ilişkinin olmadığı anlamına gelir. Korelasyon katsayısının 0,80-1,00 arasında olması çok yüksek, 0,60-0,79 arasında yüksek, 0,40-0,59 orta, 0,20-0,39 arasında zayıf ve $r < 0,20$ ve sıfıra yakın değerler ilişkinin olmadığı ya da çok zayıf ilişki olduğu şeklinde tanımlanabilir (Fowler et al., aktaran Hossain 2021). Tablo 8 incelendiğinde e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ile güvenilirlik ($r:0.416$; $p<0.05$) ve faydanın algılanması ($r:0.477$; $p<0.05$) boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde, durum tespiti ve kullanım kolaylığı ($r:0.790$; $p<0.05$), web sitesinin gizliliği ve güvenliği ($r:0.702$; $p<0.05$) boyutları arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde, işlevsellik ($r:0.845$; $p<0.05$) ve memnuniyet ($r:0.844$; $p<0.05$) boyutları arasında pozitif yönlü çok yüksek düzeyde anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

4.3.2. Araştırmanın İkinci Hipotezine Ait Bulgular

Araştırmanın ikinci hipotezinin incelenmesi için e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutlarının demografik özelliklere göre farkının incelenmesi amacıyla iki gruplu demografik özelliklerde bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla gruplarla karşılaştırmak için tek yönlü Anova analizi yapılmıştır.

Tablo 9. Cinsiyet ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	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

Katılımcıların cinsiyet gruplarının durum tespiti ve kullanım kolaylığı boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (p<0.05). Ortalamalar incelendiğinde erkeklerin durum tespiti ve kullanım kolaylığı boyutlarının kadınlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 10. Yaş ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	Yaş	n	Ort.	s.s	F	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	18-23	30	3,85	0,86	1,863	0,073
	24-29	75	3,75	0,86		
	30-35	71	4,00	0,64		
	36-41	102	3,82	0,66		
	42-47	143	3,81	0,74		
	48-53	132	3,69	0,77		
	54-59	105	3,62	0,90		
	60-65	35	3,80	0,71		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	18-23	30	3,69	1,12	0,714	0,660
	24-29	75	3,63	0,95		
	30-35	71	3,64	0,96		
	36-41	102	3,53	0,71		
	42-47	143	3,54	0,81		
	48-53	132	3,59	0,71		
	54-59	105	3,60	0,73		
	60-65	35	3,34	1,16		

Güvenilirlik	18-23	30	3,66	0,96	1,506	0,162
	24-29	75	3,55	0,85		
	30-35	71	3,61	0,82		
	36-41	102	3,48	0,67		
	42-47	143	3,56	0,70		
	48-53	132	3,60	0,76		
	54-59	105	3,50	0,77		
	60-65	35	3,18	0,88		
İşlevsellik	18-23	30	4,17	0,61	1,578	0,139
	24-29	75	3,94	0,67		
	30-35	71	3,98	0,64		
	36-41	102	3,95	0,58		
	42-47	143	3,97	0,53		
	48-53	132	3,87	0,67		
	54-59	105	3,89	0,59		
	60-65	35	3,73	0,77		
Faydanın algılanması	18-23	30	3,73	0,62	0,855	0,542
	24-29	75	3,63	0,73		
	30-35	71	3,68	0,64		
	36-41	102	3,81	0,68		
	42-47	143	3,77	0,66		
	48-53	132	3,71	0,62		
	54-59	105	3,66	0,58		
	60-65	35	3,62	0,75		
Memnuniyet	18-23	30	4,21	0,58	1,629	0,124
	24-29	75	3,99	0,71		
	30-35	71	4,22	0,64		
	36-41	102	4,05	0,60		
	42-47	143	4,05	0,63		
	48-53	132	4,06	0,48		
	54-59	105	4,03	0,58		
	60-65	35	3,87	0,78		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	18-23	30	3,96	0,53	1,513	0,160
	24-29	75	3,80	0,62		
	30-35	71	3,93	0,52		
	36-41	102	3,83	0,46		
	42-47	143	3,84	0,50		
	48-53	132	3,80	0,49		
	54-59	105	3,77	0,48		
	60-65	35	3,67	0,55		
p>0.05; F: Tek yönlü anova analizi						

Katılımcıların yaş gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Sonuç olarak e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutları yaşa göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 11. Medeni Durum ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	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*	2>1,3
	Bekar	125	4,04	0,62			
	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

Katılımcıların medeni durumlarının işlevsellik boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir (p<0.05). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan Scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın bekar olan katılımcılar ile evli ve boşanmış veya dul olan katılımcılar arasında olduğu ve bekar olan katılımcıların işlevsellik boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 12. Eğitim Düzeyi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	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*	4>1,2,3
	Lise	97	3,66	0,82			
	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*	1<2,3,4
	Lise	97	3,57	0,81			
	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*	1,2<3,4
	Lise	97	3,76	0,78			
	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*	4>1,2,3
	Lise	97	3,62	0,71			
	Üniversite	431	3,70	0,64			
	Yükseköğretim	138	3,86	0,68			
Memnuniyet	Ortaöğretim ve altı	27	4,02	0,72	1,665	0,173	
	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*	4>1,2,3
	Lise	97	3,74	0,62			
	Üniversite	431	3,82	0,48			
	Yükseköğretim	138	3,93	0,48			

*p<0.05; F: Tek yönlü anova analizi

Katılımcıların eğitim düzeyi gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi, durum tespiti ve kullanım kolaylığı ve faydanın algılanması boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan Scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın yükseköğretim mezunları ile ortaöğretim ve altı, lise ve üniversite mezunları arasında olduğu ve yükseköğretim mezunu katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi, durum tespiti ve kullanım kolaylığı ve faydanın algılanması boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyi gruplarının güvenilirlik boyutundan aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan Scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın eğitim düzeyi ortaöğretim ve altı olan katılımcılar ile lise, üniversite ve yükseköğretim mezunu olan katılımcılar arasında olduğu ve eğitim düzeyi ortaöğretim ve altı olan katılımcıların güvenilirlik düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyi gruplarının işlevsellik boyutundan aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan Scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın eğitim düzeyi ortaöğretim ve altı ve lise mezunu katılımcılar ile üniversite ve yükseköğretim mezunu olan katılımcılar arasında olduğu ve eğitim düzeyi ortaöğretim ve altı ve lise mezunu olan katılımcıların işlevsellik boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 13. Çalışılan Sektör ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	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			
Memnuniyet	Kamu	453	4,10	0,57	1,653	0,105	
	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

Katılımcıların çalışılan sektör gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve işlevsellik boyutundan aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın kamu sektöründe çalışan katılımcılar ile çalışmayan ve diğer sektörlerde çalışan katılımcılar arasında olduğu ve kamu sektöründe çalışan katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve işlevsellik boyutların daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 14. Aylık Gelir Düzeyi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	Aylık gelir düzeyi	n	Ort.	s.s	F	p	Scheffe
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	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	54	3,70	0,82			
	33.001-41.000	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			
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	17.000 TL altı	91	3,52	0,93	0,431	0,858	
	17.000-25.000 TL	91	3,61	0,89			
	25.001-33.000	54	3,55	0,90			
	33.001-41.000	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			
Güvenilirlik	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	54	3,39	0,89			
	33.001-41.000	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			
İşlevsellik	17.000 TL altı	91	3,82	0,71	3,337	0,003*	3<5,6
	17.000-25.000 TL	91	3,88	0,66			
	25.001-33.000	54	3,68	0,80			
	33.001-41.000	130	3,98	0,55			
	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	54	3,69	0,73			
	33.001-41.000	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			
Memnuniyet	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	54	3,93	0,70			
	33.001-41.000	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	54	3,70	0,62			
	33.001-41.000	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							

Katılımcıların aylık gelir düzeyi gruplarının işlevsellik boyutundan aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın 25.001-33.000 TL arası aylık geliri olan katılımcılar ile 41.001-55.000 TL ve 55.001-70.000 TL arasında aylık geliri olan katılımcılar arasında olduğu ve 25.001-33.000 TL arası aylık geliri olan katılımcıların işlevsellik boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 15. Diyarbakır İlinde İkamet Süresi ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	Diyarbakır ilinde ikamet süresi	n	Ort.	s.s	F	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	5 yıldan az	40	3,84	0,57	0,461	0,764
	6-10 yıl	34	3,88	0,68		
	11-15 yıl	44	3,87	0,68		
	16-20 yıl	48	3,75	0,76		
	21 yıl ve üzeri	527	3,76	0,80		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	5 yıldan az	40	3,64	0,84	0,689	0,600
	6-10 yıl	34	3,63	0,86		
	11-15 yıl	44	3,56	1,01		
	16-20 yıl	48	3,74	0,75		
	21 yıl ve üzeri	527	3,55	0,82		
Güvenilirlik	5 yıldan az	40	3,50	0,75	0,710	0,585
	6-10 yıl	34	3,71	0,82		
	11-15 yıl	44	3,44	0,82		
	16-20 yıl	48	3,60	0,75		
	21 yıl ve üzeri	527	3,53	0,77		
İşlevsellik	5 yıldan az	40	3,99	0,49	0,244	0,913
	6-10 yıl	34	3,98	0,52		
	11-15 yıl	44	3,89	0,69		
	16-20 yıl	48	3,96	0,60		
	21 yıl ve üzeri	527	3,92	0,63		
Faydanın algılanması	5 yıldan az	40	3,74	0,69	0,247	0,912
	6-10 yıl	34	3,73	0,72		
	11-15 yıl	44	3,79	0,59		
	16-20 yıl	48	3,66	0,71		
	21 yıl ve üzeri	527	3,71	0,65		
Memnuniyet	5 yıldan az	40	4,13	0,50	0,451	0,772
	6-10 yıl	34	4,13	0,77		
	11-15 yıl	44	3,97	0,73		
	16-20 yıl	48	4,03	0,69		
	21 yıl ve üzeri	527	4,06	0,59		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	5 yıldan az	40	3,87	0,45	0,346	0,847
	6-10 yıl	34	3,90	0,54		
	11-15 yıl	44	3,81	0,58		
	16-20 yıl	48	3,84	0,57		
	21 yıl ve üzeri	527	3,81	0,50		
p>0.05; F: Tek yönlü anova analizi						

Katılımcıların Diyarbakır ilinde ikamet süresi gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Sonuç olarak e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutları Diyarbakır ilinde ikamet süresine göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 16. İkamet Edilen İlçe ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	İkamet edilen ilçe	n	Ort.	s.s	F	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Bağlar	104	3,81	0,81	1,881	0,116
	Kayapınar	468	3,81	0,74		
	Yenişehir	74	3,62	0,89		
	Diğer	47	3,62	0,82		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Bağlar	104	3,58	0,93	0,859	0,462
	Kayapınar	468	3,60	0,82		
	Yenişehir	74	3,52	0,83		
	Diğer	47	3,40	0,81		
Güvenilirlik	Bağlar	104	3,62	0,74	1,560	0,198
	Kayapınar	468	3,49	0,78		
	Yenişehir	74	3,64	0,79		
	Diğer	47	3,64	0,70		
İşlevsellik	Bağlar	104	4,01	0,56	0,951	0,415
	Kayapınar	468	3,93	0,63		
	Yenişehir	74	3,85	0,67		
	Diğer	47	3,90	0,57		
Faydanın algılanması	Bağlar	104	3,70	0,68	0,493	0,687
	Kayapınar	468	3,73	0,64		
	Yenişehir	74	3,71	0,71		
	Diğer	47	3,61	0,63		
Memnuniyet	Bağlar	104	4,11	0,57	0,901	0,441
	Kayapınar	468	4,06	0,60		
	Yenişehir	74	3,96	0,75		
	Diğer	47	4,07	0,59		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Bağlar	104	3,87	0,50	1,024	0,381
	Kayapınar	468	3,83	0,50		
	Yenişehir	74	3,75	0,60		
	Diğer	47	3,76	0,52		
p>0.05; F: Tek yönlü anova analizi						

Katılımcıların ikamet edilen ilçe gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Sonuç olarak e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutları ikamet edilen ilçesine göre farklılaşmamaktadır.

4.3.3. Araştırmanın Üçüncü Hipotezine Ait Bulgular

Araştırmanın üçüncü hipotezinin incelenmesi için e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutlarının katılımcıların teknolojik özelliklere göre farkının incelenmesi amacıyla iki gruplu demografik özelliklerde bağımsız örneklem t-testi, ikiden fazla gruplarla karşılaştırmak için tek yönlü Anova analizi yapılmıştır.

Tablo 17. Günlük Yaşantıda Teknolojik Cihazları İyi Düzeyde Kullanma Durumu ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	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

Katılımcıların günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanma gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi, durum tespiti ve kullanım kolaylığı, işlevsellik ve memnuniyet boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Ortalamalar incelendiğinde günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanan katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi, durum tespiti ve kullanım kolaylığı, işlevsellik ve memnuniyet boyutlarının günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanamayan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 18. İnternet Erişimi İçin Genellikle Kullanılan Cihaz ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	İnternet erişimi için genellikle kullanılan cihaz	n	Ort.	s.s	t	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,74	0,74	-0,383	0,702
	Akıllı telefon	614	3,78	0,78		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,42	0,92	-1,720	0,086
	Akıllı telefon	614	3,59	0,82		
Güvenilirlik	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,58	0,70	0,517	0,605
	Akıllı telefon	614	3,53	0,78		
İşlevsellik	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,87	0,52	-0,988	0,323
	Akıllı telefon	614	3,94	0,63		
Faydanın algılanması	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,70	0,64	-0,139	0,889
	Akıllı telefon	614	3,72	0,66		
Memnuniyet	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,99	0,53	-1,046	0,296
	Akıllı telefon	614	4,07	0,62		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Bilgisayar (masaüstü/laptop/tablet)	79	3,77	0,49	-0,996	0,319
	Akıllı telefon	614	3,83	0,51		
p>0.05; t: Bağımsız örneklem t-testi						

Katılımcıların internet erişimi için genellikle kullanılan cihaz gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Sonuç olarak e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutları internet erişimi için genellikle kullanılan cihaza göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 19. İnternet Kullanımında En Çok Yönelinen İçerik Türü ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	İnternet kullanımında en çok yönelinen içerik türü	n	Ort.	s.s	F	p
Durum tespiti ve kullanım kolaylığı	Haber ve makale	268	3,81	0,72	0,924	0,429
	Eğitim ve öğrenme	221	3,78	0,77		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	3,75	0,83		
	Diğer	81	3,65	0,87		
Web sitesinin gizliliği ve güvenliği	Haber ve makale	268	3,52	0,81	2,010	0,111
	Eğitim ve öğrenme	221	3,62	0,86		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	3,69	0,78		
	Diğer	81	3,45	0,89		
Güvenilirlik	Haber ve makale	268	3,55	0,74	1,403	0,241
	Eğitim ve öğrenme	221	3,48	0,80		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	3,65	0,75		
	Diğer	81	3,47	0,79		
İşlevsellik	Haber ve makale	268	3,97	0,51	1,309	0,270
	Eğitim ve öğrenme	221	3,92	0,67		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	3,94	0,69		
	Diğer	81	3,82	0,68		
Faydanın algılanması	Haber ve makale	268	3,72	0,66	0,184	0,907
	Eğitim ve öğrenme	221	3,71	0,66		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	3,75	0,67		
	Diğer	81	3,68	0,60		

Memnuniyet	Haber ve makale	268	4,07	0,60	0,240	0,869
	Eğitim ve öğrenme	221	4,06	0,59		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	4,08	0,65		
	Diğer	81	4,01	0,65		
e-Devlet Hizmet Kalitesi	Haber ve makale	268	3,84	0,44	1,075	0,359
	Eğitim ve öğrenme	221	3,82	0,53		
	Eğlence ve sanat (film/dizi/müzik)	123	3,85	0,56		
	Diğer	81	3,73	0,57		
p>0.05; F: Tek yönlü anova analizi						

Katılımcıların internet kullanımında en çok yöneline içerik türü gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Sonuç olarak e-Devlet hizmet kalitesi ve alt boyutları internet kullanımında en çok yöneline içerik türüne göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 20. Kamu Hizmetlerinden Faydalanmak için Kullanılan Yöntem ile e-Devlet ve Hizmet Kalitesi Düzeyi ve Alt Boyutlarıyla Karşılaştırılması

Ölçümler	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							

Katılımcıların kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntem gruplarının e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi, işlevsellik ve faydanın algılanması boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan Scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın kamu hizmetlerinden faydalanmak için e-Devlet kullanan katılımcılar ile fiziksel başvuru yapan ve çağrı merkezlerinden faydalanan katılımcılar arasında olduğu ve kamu hizmetlerinden faydalanmak için e-Devlet kullanan katılımcıların e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi, işlevsellik ve faydanın algılanması boyutlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntem gruplarının durum tespiti ve kullanım kolaylığı boyutundan aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan Scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın kamu hizmetlerinden faydalanmak için fiziksel başvuru yapan katılımcılar ile e-Devlet ve çağrı merkezlerine başvuruna katılımcılar arasında olduğu ve kamu hizmetlerinden faydalanmak için fiziksel başvuru yapan katılımcıların durum tespiti ve kullanım kolaylığı boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntem gruplarının web sitesinin gizliliği ve güvenliği ve memnuniyet boyutlarından aldığı puanlar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının incelenmesi için yapılan scheffe testi sonucu ortalamalar incelendiğinde farklılığın kamu hizmetlerinden faydalanmak için fiziksel başvuru yapan katılımcılar ile e-Devlet kullanan katılımcılar arasında olduğu ve kamu hizmetlerinden faydalanmak için fiziksel başvuru yapan katılımcıların web sitesinin gizliliği ve güvenliği ve memnuniyet boyutlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir.

4.3.4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Kabul ve Ret Durumları Tablosu

Aşağıda sunulan tablo, araştırmada geliştirilen hipotezlerin ampirik analizler sonucunda ulaşılan bulgular doğrultusunda kabul veya reddedildiğini göstermektedir. Her bir hipotezin durumu, istatistiksel anlamlılık düzeyleri esas alınarak belirlenmiş olup, araştırmanın teorik çerçevesiyle ne ölçüde örtüştüğü bu tablo aracılığıyla bütüncül bir biçimde ortaya konmuştur. Böylece, çalışmanın temel varsayımlarının geçerliliğine ilişkin genel bir değerlendirme yapılması amaçlanmıştır.

Tablo 21. Hipotez Kabul ve Ret Durumları Tablosu

Hipotezler	Ret	Kabul
H1: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler vardır.		X
H2: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.		X
H2.1: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.		X
H2.2: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları yaşa göre farklılık göstermektedir.	X	
H2.3: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.		X
H2.4: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.		X
H2.5: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları çalışılan sektöre göre farklılık göstermektedir.		X
H2.6: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları aylık gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.		X
H2.7: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları Diyarbakır ilinde ikamet süresine göre farklılık göstermektedir.	X	
H2.8: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları ikamet edilen ilçeye göre farklılık göstermektedir.	X	
H3: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları katılımcıların teknolojik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.		X
H3.1: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları günlük yaşantıda teknolojik cihazları iyi düzeyde kullanma durumuna göre farklılık göstermektedir.		X
H3.2: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları internet erişimi için genellikle kullanılan cihaza göre farklılık göstermektedir.	X	
H3.3: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları internet kullanımında en çok yöneline içerik türüne göre farklılık göstermektedir.	X	
H3.4: e-Devlet hizmet kalitesi düzeyi ve alt boyutları kamu hizmetlerinden faydalanmak için kullanılan yöntemlere göre farklılık göstermektedir.		X

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, Diyarbakır ilinde ikamet eden bireylerin e-Devlet hizmetlerine yönelik algılarını ortaya koymak, hizmet kalitesinin vatandaşlar tarafından nasıl değerlendirildiğini incelemek ve bu değerlendirmelerin çeşitli demografik özellikler doğrultusunda anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğini analiz etmek amacıyla yürütülmüştür. Araştırma kapsamında, 18 ile 65 yaş aralığında yer alan toplam 693 katılımcıya uygulanan anket yoluyla elde edilen veriler, SPSS 25.0 istatistik yazılımı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Veri analiz sürecinde, öncelikle katılımcıların demografik profillerini tanımlamak amacıyla frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. e-Devlet hizmet kalitesine yönelik algılar ile bu algıların alt boyutları arasındaki ilişkileri ortaya koymak için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca, katılımcıların demografik ve teknolojik özelliklerine göre e-Devlet hizmet kalitesi algılarında anlamlı farklılıklar olup olmadığını belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) tekniklerinden yararlanılmıştır.

Ölçeğin yapısal geçerliliğini ve ölçüm modelinin doğruluğunu test etmek amacıyla, analiz sürecine Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ile başlanmış, faktör yapısı belirlendikten sonra Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) uygulanarak bu yapının istatistiksel olarak uygunluğu test edilmiştir. DFA sonuçları, ölçeğin altı faktörlü yapısının kuramsal çerçeveye uyumlu olduğunu ve ölçme aracının geçerli bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymuştur. Bu bütüncül analiz süreci sonucunda, e-Devlet hizmetlerine yönelik algıların çok boyutlu olduğu, belirli demografik ve teknolojik değişkenlere göre farklılık gösterdiği ve sistemin genel olarak kullanıcılar tarafından işlevsel ve erişilebilir bulunduğu belirlenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçek, Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve devamında gerçekleştirilen Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) ile kapsamlı şekilde test edilmiş ve elde edilen sonuçlar, ölçme aracının hem geçerli hem de güvenilir bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Alt boyutlar arasında elde edilen anlamlı ve güçlü korelasyonlar, e-Devlet sisteminin kullanıcılar tarafından bütüncül bir hizmet yapısı olarak algılandığını ve bu algının çok boyutlu bir memnuniyet çerçevesinde şekillendiğini göstermektedir.

Özellikle sistemin işlevselliği, kullanım kolaylığı, memnuniyet düzeyi, güvenilirlik ve teknik yeterlilik gibi alanlarda tutarlı değerlendirmeler yapılması, e-Devlet hizmetlerinin birbirini tamamlayıcı nitelikte ve sistematik bir bütünlük içerisinde sunulduğunu teyit etmektedir.

Araştırma bulguları, e-Devlet hizmet kalitesine yönelik kullanıcı algılarının bazı demografik ve teknolojik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur. Özellikle cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir seviyesi ve çalışılan sektör gibi bireysel özellikler, hizmet kalitesine ilişkin algılar üzerinde belirleyici etkiye sahiptir.

Eğitim düzeyinin artmasıyla birlikte, bireylerin sisteme ilişkin değerlendirmelerinde anlamlı bir iyileşme gözlemlenmiştir; özellikle üniversite ve üzeri eğitim düzeyine sahip bireyler, sistemi daha etkin ve verimli bulmuşlardır. Bu durum, e-Devlet sisteminin yüksek bilişsel ve dijital okuryazarlık düzeyine sahip bireyler için oldukça elverişli bir kullanıcı deneyimi sunduğunu göstermektedir. Benzer biçimde, yüksek gelir grubundaki bireyler, gelişmiş dijital cihazlara ve daha hızlı internet altyapısına sahip olmaları sayesinde, sistemi daha kolay erişilebilir ve güvenilir olarak değerlendirmiştir.

Öte yandan, yaş, ikamet edilen ilçe ve Diyarbakır'da yaşama süresi gibi bazı demografik faktörler açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu durum, sistemin yalnızca belirli kullanıcı gruplarına değil, toplumun farklı yaş gruplarına, bölgelere ve ikamet geçmişine sahip bireylere de eşit hizmet sunabildiğini göstermesi bakımından önemli bir bulgudur.

Başka bir deyişle, e-Devlet sisteminin yerel düzeyde dijital kapsayıcılığı başarıyla sağladığı, belirli bir coğrafi ya da demografik grubun sistemden dışlanmadığı anlaşılmaktadır. Bu da e-Devlet hizmetlerinin eşitlikçi ve yaygın hizmet anlayışıyla tasarlandığını ve bu doğrultuda etkili işlediğini göstermektedir.

Katılımcıların teknolojik alışkanlıkları da hizmet kalitesine yönelik algılar üzerinde belirgin etkiler göstermektedir. Özellikle günlük yaşamında dijital cihazları etkin ve ileri düzeyde kullanan bireylerin, e-Devlet sistemine yönelik memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bireyler, sistemin sunduğu hız, kolay erişim ve işlem çeşitliliğinden daha fazla faydalanmakta, kamu hizmetlerine çevrim içi ulaşımında zaman tasarrufu sağlamaktadır.

Bu bulgu, e-Devlet sisteminin teknolojiyle uyumlu ve dijital becerilere sahip bireyler için oldukça avantajlı bir hizmet platformu olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer yandan, internete erişim için kullanılan cihaz türü (telefon, tablet, bilgisayar vb.) ve internette en çok tercih edilen içerik türü gibi teknolojik değişkenler, hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmamıştır.

Bu durum, sistemin cihaz bağımsızlığına ve platform çeşitliliğine ne kadar uygun tasarlandığını göstermektedir. Farklı cihazlardan erişim sağlansa bile, kullanıcılar sistemin genel performansını benzer biçimde değerlendirmiştir. Bu da e-Devlet hizmetlerinin cihaz türünden bağımsız olarak tutarlı ve istikrarlı bir kullanıcı deneyimi sunduğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak bakıldığında, e-Devlet sistemi, erişilebilirliği yüksek, teknik altyapısı güçlü, kullanıcı dostu ve güvenilir bir dijital kamu hizmeti modeli olarak öne çıkmaktadır. Farklı yaş, bölge, meslek ve eğitim gruplarından bireyler için geniş ölçekte hizmet sunabilmesi, kamu hizmetlerinde dijital dönüşümün toplumsal tabana yayılmasını kolaylaştırmaktadır. Bununla birlikte, özellikle bazı kullanıcı gruplarının dijital yeterlilik ve veri güvenliği konularındaki algılarının daha fazla desteklenmesi gerektiği de ortaya konmuştur. Bu ihtiyaçlar giderildiğinde, e-Devlet sisteminin daha da kapsayıcı, şeffaf ve etkin bir yapıya kavuşması mümkündür.

Araştırma bulguları doğrultusunda, e-Devlet sisteminin daha etkin, güvenilir ve kapsayıcı hale gelmesi için çeşitli öneriler sunulmuştur. Öncelikle, kullanıcıların önemli bir kısmı sistemin veri güvenliği ve kişisel bilgilerin gizliliği konusunda bazı çekincelere sahiptir. Bu nedenle, sistemde kullanılan kimlik doğrulama süreçlerinin güçlendirilmesi, güvenlik altyapısının şeffaf şekilde anlatılması ve kullanıcıların bu konularda bilinçlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Özellikle kişisel verilerin korunması, sistemin daha geniş kesimler tarafından benimsenmesi için kritik bir faktördür.

Bunun yanı sıra, eğitim seviyesi ile e-Devlet memnuniyeti arasındaki doğrudan ilişki göz önüne alındığında, dijital okuryazarlık seviyesi düşük bireyler için rehberlik hizmetleri, farkındalık kampanyaları ve uygulamalı eğitim programlarının hayata geçirilmesi gerekmektedir. Özellikle kırsal bölgelerde veya yaşlı kullanıcılar arasında bu tür destekleyici uygulamaların, sistemin etkin kullanımını artıracığı öngörülmektedir.

Mobil cihazların en çok tercih edilen erişim aracı olduğu dikkate alındığında, e-Devlet mobil uygulamalarının performans, arayüz ve kullanıcı deneyimi açısından geliştirilmesi öncelikli hedef olmalıdır. Mobil uygulamalar, düşük donanımlı cihazlarda da sorunsuz çalışmalı ve her yaştan birey için anlaşılır yapıda tasarlanmalıdır. Ayrıca mobil cihazlara yönelik sürekli güncellemeler yapılmalı ve kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda hizmetler yeniden şekillendirilmelidir.

Kamu sektöründe çalışan bireylerin sistemden daha yüksek düzeyde faydalanması, özel sektör çalışanları ve işsiz bireyler için bir gelişim fırsatı olarak değerlendirilmeli; bu gruplara yönelik tanıtım faaliyetleri, seminerler ve bilgilendirme çalışmaları düzenlenmelidir. Özellikle iş arama süreçlerinde veya özel sektör işlemlerinde e-Devlet sisteminden nasıl faydalanılabileceği açık bir şekilde anlatılmalı ve kullanım pratikleri yaygınlaştırılmalıdır.

Ayrıca, düşük gelir gruplarına ait bireylerin e-Devlet sistemine erişiminde yaşadığı teknik ve altyapı eksiklikleri dikkate alınarak, bu gruplara yönelik dijital destek programları tasarlanmalı; internet altyapısı iyileştirilmeli ve kamu hizmetlerine erişim sağlayan platformlar, düşük hızlı bağlantılarda da işlevsel olacak şekilde yapılandırılmalıdır. Gerekirse, sosyal yardımlarla birlikte dijital cihaz veya ücretsiz internet paketleri gibi destekleyici önlemler sunulmalıdır.

Son olarak, e-Devlet sisteminde geri bildirim mekanizmaları aktif hale getirilmeli, kullanıcıların yaşadıkları problemleri bildirebilecekleri ve çözüm önerilerinde bulunabilecekleri kolay erişilebilir platformlar oluşturulmalıdır. Kullanıcı deneyimini doğrudan geliştiren bu geri bildirimler, sistemin sürekli iyileştirilmesi ve vatandaş odaklı hale getirilmesi açısından oldukça değerlidir. Tüm bu öneriler, e-Devlet hizmetlerinin yalnızca bir dijital altyapı değil, aynı zamanda toplumsal kapsayıcılığı artıran, vatandaş-devlet ilişkisini güçlendiren stratejik bir araç haline gelmesini sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abramson, M. A. ve Means, G. (2001). *e-Government 2001*. New York: Rowman and Littlefield.
- Acar, Ş. (2018). *e-Devlet ve Vatandaş Algısı Üzerine Bir Alan Araştırması: Kayseri Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akcagündüz, E. (2013). Türkiye’de e-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: e-Devlet ve Tasarruf İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14 (2), 127-140.
- Akçakaya, D. (2017). e-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-evlet Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (3), 8-31.
- Akdoğan, H. (2011). *Vatandaşların Farkındalığı Açısından e-Devlet Uygulamaları: Isparta Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akın, B. H. (1998). Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerine Etkileri. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 1, 239-253. Erişim Tarihi: 4 Ocak 2023, <https://opendata.uni-halle.de/bitstream/1981185920/109497/31/688785468.pdf>
- Akman, I., Yazıcı, A., Mıshra, A. ve Arifoğlu, A. (2005). E-government: A Global View and An Empirical Evaluation of Some Attributes of Citizens. *Government Information Quarterly*, 22 (2), 239-257. doi: 10.1016/j.giq.2004.12.001
- Al-Hourani, A. M. S. (2016). *Measuring The Quality of e-Government Services/Case Study Jordan*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Okan University. Social Science Institute.
- Alkan, Ö. ve Ünver, Ş. (2020). Türkiye’de e-Devlet Hizmetlerinin Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34 (4), 1431-1453.
- Alshehri, M. and Drew, S. J. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. *In International Association for Scientific Knowledge (IASK)*, 78–86.
- Alshehri, M. and Drew, S. J. (2011). e-Government Principles: Implementation, Advantages and Challenges. *International Journal Electronic Business*, 9 (3), 255-270.
- Altunışık, R. (Ed). (2015). *Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Anbarlı Bozatay, Ş. ve Kavaslar, B. (2019). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Akademik Personelinin Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden (EBYS) Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin Demografik Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi. *Journal of International Social Research*, 12 (63), 957-967.
- Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, K. ve Ayvalı, A. (2002). *e-Devlet Yolunda Türkiye*. İstanbul: Türkiye Bilişim Derneği.
- Arthur D. Little. (2018). Digitalization of government services. 14 Ekim 2024 tarihinde <https://www.adlittle.com/en/insights/viewpoints/digitalization-government-services> adresinden erişildi.
- 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.
- Asgarkhani, M. (2005). Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective. *Public Management Review*, (7), 465-487. doi:10.1080/14719030500181227
- Aslan, Ö. ve Öner, S. (2012). İnternet Ekonomisi. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (26), 5-19. doi:10.17064/IÜIFHD.88845
- Avcı, M. (2014). İdarenin kamu hizmeti faaliyetlerinde daralma ve dönüşüm: Özelleştirme ve regülasyon. *TAAD*, 5(16), 105–139. Erişim Adresi: <https://docplayer.biz.tr/20001001-Idarenin-kamu-hizmetifaaliyetlerinde-daralma-ve-donusum-ozellestirme-ve-regulasyon-doc-dr-mustafa-avci.html>
- Aydın, K. (2018). Max Weber, eşitsizlik ve toplumsal tabakalaşma. *Journal of Economy Culture and Society*, 245, 245–267.
- Aydoğdu, Ü. (2007). *Gains of Progression of A Personel Management System to e-Government Environment*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Atılım University. The Department of Computer Engineering.
- Baştan, S. ve Gökbunar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda e-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik e-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 71-89.
- Bayat, M., Baydaş, A. ve Atlı, C. (2015). Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (9), 59-88.
- Baykal, A. (2003). e-Devlet Dönüşümü. *Polis Dergisi*, 37, Ekim-Kasım-Aralık, 10-13.
- Birleşmiş Milletler. (2020). BM e-Devlet Araştırması 2020. 21 Aralık 2022 tarihinde <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020> adresinden erişildi.

- Bolayır, B. ve Keyifli, N. (2022). e-Devlet Uygulamalarının Yolsuzluk Üzerindeki Etkisinin Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle İncelenmesi: OECD Ülkeleri Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 12 (1), 1-18.
- Büyüköztürk, Ş. (2009). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (9. baskı). Pegem Yayıncılık.
- Bwalya, K. J. ve Mutula, S. M. (2014). *E-Government: Implementation, Adoption, and Synthesis in Developing Countries*. De Gruyter Saur. [https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=s2fnBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=Bwalya,+K.+%26+Mutula,+S.+\(2014\).+E-Government:+Implementation,+adoption,+and+synthesis+in+developing+coun tries.++De+Gruyter+Saur.&ots=pVGETwBrX1&sig=SpYMPmCf_Mqwp5ch8WaWZONIGno&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=s2fnBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR13&dq=Bwalya,+K.+%26+Mutula,+S.+(2014).+E-Government:+Implementation,+adoption,+and+synthesis+in+developing+coun tries.++De+Gruyter+Saur.&ots=pVGETwBrX1&sig=SpYMPmCf_Mqwp5ch8WaWZONIGno&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Can, İ. (2023). *e-Devlet Hizmetlerinden Vatandaşların Memnuniyeti: Uşak İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uşak: Uşak Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Can, S. (2019). *Kamu Hizmeti Sunumunda e-Devlet Uygulamaları ve Halkla İlişkiler Açısından Yanımlar*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Can, S. ve Eke, E. (2020). e-Devlet Kullanıcılarının Bilgi ve Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (64), 19-37.
- Chung, C. S. (2015). The Introduction of e-Government in Korea: Development Journey, Outcomes and Future. *Gestion at Management Public*, 3 (2), 107-122.
- Churchill, G. A. and Peter J. P. (1998). *Marketing: Creating Value for Customers*. (2nd Edition). Unites States: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Choi, L. and Lotz, S. (2016). Motivations Leading to Customer Citizenship Behavior in Services: Scale Development and Validation. *Journal of Consumer Marketing*, 33 (7), 539-551.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Çalık, D. ve Çınar, Ö. P. (2009). Geçmişten Günümüze Bilgi Yaklaşımları Bilgi Toplumu ve İnternet. inet-tr'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı Bildirileri içinde (ss. 77-88).
- Çarıkçı, O. (2009). *Türkiye'de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve e-Devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelikkol, Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde e-Devlet Yapılanması ve Türkiye İçin e-Devlet Model Önerisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çetinkaya, N. (2017). Türkiye’de e-Devlet hizmetlerinin Eğitim ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 12-21.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler; Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 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.
- Demirel, D. (2006). e-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, Nisan-Haziran, 83-114.
- Demirel, D. (2020). Bilgi Teknolojileri, e-Devlet ve Siberokrasi. *Kamu Yönetimi Kuramları* içinde (307-321). Ankara: Savaş Yayınevi.
- Demirhan, Y. (2011). Türk Kamu Yönetiminde e-Devlet Politikası ve Yönetimi. (Yayınlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Demirhan, Y. ve 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.
- Devebakan, N. (2001). *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ölçümü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed mode surveys: The tailored design method* (4th ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Dilmegani, C., Korkmaz, B. ve Lundqvist, M. (2014). Kamu sektörü dijitalleştirme: Trilyon dolarlık zorluk. 10 Aralık 2024 tarihinde <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/public-sector-digitization-the-trillion-dollar-challenge> adresinden erişildi.
- Diken, A. (1198). *Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Konya: Ticaret Odası Kültür ve Eğitim Yayınları.
- Doyle, P. (1998). *Marketing Management and Strategy*. London: Secand Education.
- Duman, E., & Aktel, M. (2021). Türkiye’nin e-Devlet kapısı (Dijital Türkiye portalı). *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(2), 613-641. <https://doi.org/10.52273/sduhfd..957529>
- Durmaz, Y. G., & Bilgen, B. (2020). Multi-objective optimization of sustainable biomass supply chain network design. *Applied Energy*, 272, 115259. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2020.115259>

e-Devlet. <https://www.turkiye.gov.tr/> (2 Eylül 2024).

Edmiston, K. D. (2003). State and Local e-Government: Prospects and Challenges. *The American Review of Public Administration*, 33 (1), 20-45.

Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). e-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 219-236.

Efil, İ. (2016). *Toplam Kalite Yönetimi*. (8. Baskı). Bursa: Dora Yayıncılık.

Ekici, G. (2007). *Kamu Kurumlarının e-Devlet Uygulamalarında Vatandaş Bilgilerinin Güvenliği ve Korunması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ekinci, T. A. (2018). Türkiye'nin e-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış. *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute*, (32), 333-351. doi:10.30794/pausbed.424384.

Eom, S. J. (2012). Institutional Dimensions of e-Government Development: Implementing the Business Reference Model in the United States and Korea. *Administrative & Society*, 45 (7), 875-907. doi: 10.1177/0095399712445870.

Erdal, C. (2011). *Strategic Structural Components of e-Government System Implementation: An Approach for Turkey*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ersöz, S. ve Aktepe, A. (2018). *Hizmet/Servis Sistemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

European Union, European Commission. (2014). E-Government in the United Kingdom. <https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2014-06/eGov%20in%20UK%20May%202014%20v.16.0.pdf> (10 Ocak 2023).

Evcimen, C. S. (2005). *Kamu Yönetiminde e-Devlet Anlayışı ve Maliye Bakanlığı e-Devlet Uygulamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul; İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Fang, Z. (2002). e-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10 (2), 1-22.

Fıstıkçıoğlu, R. (2007). *e-Devlet Uygulamaları ve e-Belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağız, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (3), 59-76.

Foley, P. (2005). The Real Benefits, Beneficiaries and Value of e-Government. *Public Money & Management*, 25 (1), 2-5.

- Friedman, T. L. (2005). The world is flat: A brief history of the twenty-first century.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10, 486–489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Göktolga, O., Zeren, F. ve Torun, A. (2021). e-Devlet–Şeffaflık İlişkisi: Avrupa Ülkeleri İçin Panel Veri Analizi. *TRT Akademi*, 6 (12), 450-467.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10 (20), 193–218.
- Gövsa, T. (2009). *Interoperability and e-Government Services: an Example*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Işık University. The Graduate School of Science.
- Güçdemir, Y. (2012). Bilgisayar Ağları İnternetin Gelişimi ve Bilgi Kirlenmesi. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (17), 371–378. doi:10.17064/IÜİFHD.22183.
- Gül, H. (2002). Kamu Kurumlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (e-Devlet). *Maliye Dergisi*, Mayıs-Agustos, 14-46.
- Gümüšoğlu, Ş., Akbaba, A., Tavmergen, P. İ. ve Akan, P. (2007) *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayınları.
- Günel, B. (2006). “Kamu Yönetimi Nedir?”, Genç Hukukçular Hukuk Okumaları, <http://www.muhammedbalci.com/hukukdunyasi/makaleler/birikimlerII/110.pdf>
- Güven, A. ve Eraslan, F. (2019). Türkiye’de e-Devlet Olgusu ve Bilgi Güvenliği Açısından Bir Değerlendirme. *Enderun*, 3 (1), 16-29.
- Hernon, P. and Nitecki, D. A. (2001). Service Quality: A Concept not Fullyexplored. *Library Trends*, 49 (4), 687-708.
- Hossain, M. M. (2022). Book review: Practical statistics for nursing and health care (2nd ed., by J. Fowler, P. Jarvis, & M. Chevannes). *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society)*, 185(3), 1461. <https://doi.org/10.1111/rssa.12818>
- İbraheem, O. M. (2017). *Government: Social Impacts, Challenges, Obstacles end Solutions*. Master Thesis. Kayseri: Erciyes University. Graduate School of Natural and Applied Science Department.
- İnce, M. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar, DPT, 15. http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/Murat_Ince_e-Devlet.pdf (9 Eylül 2023).

- Kan, A., & Akbaş, A. (2005). Lise öğrencilerinin kimya dersine yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2), 227–237.
- Karafakioğlu, M. (2005). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Karahan, K. (2000). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Karkın, N. (2003). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: e-Devlet Uygulamaları ve Denizli Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keh, H. T. and Teo, C. W. (2001). Retail Customers as Partial Employees in Service Provision: A Conceptual Framework. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 29 (8), 370–378.
- Kırçova, İ. (2003). e-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2003-38, İstanbul: Acar Matbaacılık.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2005). *Principles Of Marketing*. (11. Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., Bowen, J. T. and Makens J. C. (2003). *Marketing for Hospitality and Tourism*. (3rd Edition). Prentice Hall, Pearson Education International.
- Köse, H., Karaoğlu, G. ve Korkut, Y. (2022). e-Devlet Uygulamasının Devlet-Yurttaş İlişkisine Yansımaları Üzerine Bir İnceleme: Erzurum İli Örneği. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, (40), 359-375.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Araştırma faaliyetleri için örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. *Eğitimsel ve Psikolojik Ölçüm*, 30, 607–610.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ. ve Kahraman, selçuk. (2018). Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi. *Journal of Turkish Studies*, 13(Volume 13 Issue 21), 129-156. doi:10.7827/TurkishStudies.13874
- Kuran, N. H. (2005) *Türkiye İçin e-Devlet Modeli*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Layne, K. and Lee, J. (2001). Developing Fully Functional e-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18 (2), 122–136.
- Linhartová, V. (2017). The Role of e-Government in Mitigating Corruption. *Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D, Faculty of Economics and Administration*, 40, 120-131.

- Mahran, M. A. A. M. (2023). *Pandemi döneminde Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları= e-Government Applications in Turkey During The Pandemic Period*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakaya: Sakarya Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mammadov, E. (2019). *Hizmet Kalitesinin Vatandaş Memnuniyetine Etkisi: Azerbaycan Asan Hizmet Teşkilatı ve Türkiye e-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Karşılaştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi. İşletme Enstitüsü.
- Metin, H. (2003). *Bilgi Çağında Devletin Dönüşümü: e-Devlet*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Millar, L. (2004). Networking Government: e-Government In New Zealand. *Public Sector*, 27 (4), 1-10.
- Mucuk, İ. (2004). *Pazarlama İlkeleri*. (14. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Mucuk, İ. (2009). *Pazarlama İlkeleri*. (15. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Nacar, M. E. (2008). *Türk Kamu Yönetiminde e-Devlet Uygulamaları: Emniyet Teşkilatı'nın e-Devlet Yapılanmasındaki Yeri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Naughton, J. (2016). The Evolution of The Internet: from Military Experiment to General Purpose Technology. *Journal of Cyber Policy*, 1 (1), 5-28.
- Negiz, N. (2012) İki farklı dönem iki farklı yönetim: kentsel hizmetler düzleminde kullanıcı memnuniyeti: 2004 ve 2009 yılları ısparta belediyesi örneği, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (27), 172-173.
- Okur, M. R. (2019). Öğrenci Destek Hizmetleri Bağlamında Yükseköğretimde e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetlerin İncelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 5 (3), 106-126.
- Onaran, B. ve Gençtürk, K. K. (2022). Mobil Belediye Aplikasyonlarında Hizmet Kalitesi: İzmir Örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5 (1), 16-31.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government*. Addison-Wesley.
- Ova, G. (2014). *Örgütsel Yapı ve İdari Reform Çalışmaları Perspektifinden Gelişim Süreçleri ile Japon Kamu Yönetim Sisteminin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdamar, K. (2001). *SPSS İle Biyoistatistik*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, K. (2004). *Tabloların Oluşturulması, Güvenirlilik ve Soru Analizi. Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1*. (5th ed). Eskişehir: Kaan Kitabevi.

- Özer, G. S. (2023). e-Devlet Alanında Yapılmış Tezlerin Sistematiik Derlemesi: 2003-2022. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 10 (22), 50-65.
- Özer, M. A. ve Önen, S. M. (2019). *200 Soruda Kamu Yönetimi*. (3. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Öztürk, A. (2007). *Hizmet Pazarlaması*. Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Öztürk, S. A. (2003). *Hizmet Pazarlaması*. (4. Baskı). Bursa: Ekin Kitabevi.
- Pamukoğlu, K. ve Ocak, M. (2007). Bilişim Teknolojilerinin Devletin Etkinliğindeki Rolü ve İnternet Üzerinden Satış Uygulaması. *Harita Dergisi*, 54-71.
- Papadomichelaki, X. and 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve 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. ve Sobacı, Z. (2005) *Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi: Ulusal ve Global Perspektifler*. (1. Baskı). İstanbul: Alfa Akademi Ltd. Şti.
- Pathak, R. D., Singh, G., Belwal, R., Naz, R. and Smith, R. (2008). e-Governance, Corruption and Public Service Delivery: A Comparative Study of Fiji and Ethiopia. *JOAAG.*, 3 (1), 65-79.
- Polat, M. ve Şahin, A. (2019). Vatandaşların e-Devlet Güvenlik Algısının Belirlenmesi: Karaman İli Örneği. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 152-168.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—Into the age of austerity*. Oxford University Press.
- Rosander, A. C. (1989). *The Quest for Quality in Services, Quality Resources*. Milwaukee ASQC Quality Press.
- Sağsan, M. (2001). e-Devlet: Toplumların Yeni Umut Işığı mı?. *Stratejik Analiz Dergisi*, ASAM Yayınları, 2 (19), 89-97.
- Seferoğlu, S. Çelen, F. ve Çelik A. (2011). Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz. Demirci, B., Yamamoto, G. ve Demiray, U. (Ed). Türkiye’de e-öğrenme: gelişmeler ve uygulamalar II, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Selvi, Ö., Ulucan, M., ve Coşgun, A. E. (2019). Halkla İlişkiler ve Bir e-Devlet Uygulaması Olarak CİMER. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (75), 13-37.

- Sevinç, İ. (2006). *Bilgi Teknolojileri Kullanımının Kamu Kurumları Üzerindeki Etkileri: Kavramsal ve Ampirik Bir Çalışma (Konya Örneği)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (8), 150- 153.
- Skinner, S. J. (1990). *Marketing*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Sounderpandian, J. and Sinha, T. (2007). *e-Business Process Management: Technologies and Solutions*. Igi Global.
- Soydal, İ. (2008). *Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Söyler, İ. (2009). Yükseköğretimin Finansmanı: Yeni beklentiler ve hedefler ışığında normatif bir yaklaşım. *Sayıştay Dergisi*, (72), 3-26.
- Stanton, W. J. (1984). *Fundamentals of Marketing*. (Seventh Edition). McGraw-Hill International Book Company.
- Sultanlı, L. (2016). *Azerbaycan Kamu Yönetiminde e-Devlet Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Süngü, E. (2007). *Avrupa Birliği’nde e-dönüşüm süreci*. *Elektrik Mühendisliği*, 432, 34-40.
- Şahin, A. (2019). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve e-Devlet*. Konya: Atlas Akademi.
- Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). e-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343-356.
- Şahin, A. ve Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (52), 1176-1184.
- Şataf, C., Çiçek, H. G. ve Dikmen, S. (2014). Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında e-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9 (1), 1-14.
- Şatır, İ. A. (2009). *Avrupa Birliği Sürecinde Yerel Yönetimlerde e-Dönüşüm ve Türkiye*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şentürk, S. H. ve Karakurt, B. (2019). Türkiye’de e-Maliye Uygulamaları: Tarihsel Bir Bakış. B. Parlak ve K. C. Doğan (Ed.), *E-yönetişim, kavramsal/kuramsal çerçeve, ülke incelemeleri ve Türkiye’ye yansımaları* (ss. 547-572) içinde. İstanbul: Beta Yayınevi.

- Şeyhanlıoğlu, H. (2007). Postmodern Kamu Yönetiminde e-Devlet. *Türk İdare Dergisi*, 456, 81-106.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2014). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Pearson Education.
- Taytak, M. ve Vural, K. (2019). Bilişim Sistemlerindeki Gelişmelerin Türkiye’de E-Vergi Uygulamaları Üzerine Yansımaları ve Değerlendirilmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 56 (647), 65-100.
- Terzi, M. (2006). *Information-based Economy and e-Government: Transformation in The Public Administration*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: ODTÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Torlak, Ö. (1998). Hizmet Kalitesini İyileştirmede 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.
- Turhan, S. (2006). *e-Devlet Uygulama Alanları: Türkiye’deki Sağlık Yönetiminde e-Devlet Kullanımı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tutar, H. (2013). *İşletme & Yönetim Terimleri Ansiklopedik Sözlük*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 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.
- Warschauer, M. (2003). Demystifying the Digital Divide. *Scientific American*, 289 (2), 42-47.
- Yatkın, A. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Nobel Yayınevi.
- Yıldırım, A. (2018). *e-Devlet Uygulamalarında Kritik Başarı Faktörleri ve Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: Osmaniye Valiliği Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Osmaniye: Korkut Ata Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 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, Ankara.

- Yıldırım, Ş. (2007). *Kamu Hizmetlerinde Etkinliğin ve Verimliliğin Arttırılmasında e-Devletin Rolü ve Bir e-Devlet Uygulaması: Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)*. Yayınlanmış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, M. (2007). e-Government Research: Reviewing The Literature, Limitations, and Ways Forward. *Government Information Quarterly*, 24 (3), 646-665.
- Yılmaz, Ş. (2005). Bilgi Yönetimine Giden Yol: e-Türkiye Sürecinde Elektronik Belge Yönetiminin Önemi ve Mevcut Durum Çalışmaları. (ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması Konferansı, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul), Bildiriler, s. 69- 90. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-11.pdf> (5 Şubat 2023).
- Yılmaz, V., Çelik, H. E. ve Depren, B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalardaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 234-248.
- Yılmazer, M. (2017). Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Kapsamında e-Devlet ve e-Demokrasi Uygulamaları. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2 (8), 54-61.
- Yürük, E. ve Öztaş, N. (2017). e-Devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülkeler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (Kayfor15 Özel Sayısı), 2133–2157.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., ve Malhotra, A. (2002). "Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge." *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.
- Zouridis, S. ve Thaens, M. (2005). Reflections on The Anatomy of e-Government. The Information Ecology of e-Government: E-government As Institutional and Technological Innovation in Public Administration. (Edt. Victor Bekkersand Vincent Homburg), Netherlands: IOS Press, 21-37.

EK-1: e-Devlet Hizmet Kalitesi: Diyarbakır İli Örneği Anket Formu

e-Devlet Hizmet Kalitesi: Diyarbakır İli Örneği Anketi

Değerli katılımcı, bu çalışmanın amacı e-Devlet uygulamasının hizmet kalitesini ortaya koymaktır. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır. Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru bir şekilde yanıtlamanız gerekmektedir. Ayrıca, sizin görüşleriniz çalışmamızın değerli bir parçası olacaktır. İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz

Muhammed AYDIN
Dr. Öğr. Üyesi Ömer TAYLAN

ANKET SORULARI

BİRİNCİ BÖLÜM

Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz nedir?

Kadın () Erkek ()

2. Yaşınız kaçtır?

18-23 () 24-29 () 30-35 () 36-41 () 42-47 () 48-53 () 54-59 () 60-65 ()

3. Medeni durumunuz nedir?

Evli () Bekâr () Boşanmış () Dul ()

4. Eğitim düzeyiniz nedir?

İlköğretim () Ortaöğretim () Lise ()

Üniversite (Lisans, Ön lisans) () Yükseköğretim (Yüksek Lisans, Doktora) ()

5. Mesleğiniz veya iş alanınız nedir?

..... (Lütfen yazınız.)

6. Hangi sektörde çalışmaktasınız?

Kamu Sektörü () Özel Sektör () Çalışmıyorum () Diğer ()

7. Aylık gelir düzeyiniz hangi aralıktadır?

17.000 TL altı () 17.000 TL - 25.000 TL () 25.001 TL - 33.000 TL ()

33.001 TL - 41.000 TL () 41.001 TL - 55.000 TL () 55.001 TL - 70.000 TL ()

70.001 TL - 85.000 TL () 85.001 TL ve üzeri ()

8. Diyarbakır ilinde ne kadar süredir ikamet etmektesiniz?

1 yıldan az () 1- 5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21 yıl ve üzeri ()

9. Diyarbakır ilinde hangi ilçede ikamet etmektesiniz?

Bağlar () Bismil () Çermik () Çınar ()
Çüngüş () Dicle () Eğil () Ergani ()
Hani () Hazro () Kayapınar () Kocaköy ()
Kulp () Lice () Silvan () Sur ()
Yenişehir ()

10. Günlük yaşantınızda bilgisayar, akıllı telefon veya tablet gibi cihazları iyi düzeyde kullanıyor musunuz?

Evet () Hayır ()

11. İnternet erişiminizi sağlamak için genellikle hangi cihazı kullanıyorsunuz?

Bilgisayar (Masaüstü/Laptop) () Akıllı Telefon () Tablet ()

12. İnternet kullanımınızda en çok hangi türde içeriklere yönelirsiniz?

Haber ve Makale () Eğitim ve Öğrenme ()
Eğlence ve Sanat (Film, dizi, müzik) () Diğer ()

13. Kamu hizmetlerinden faydalanmak için hangi yöntemi tercih etmektesiniz?

e-Devlet () Fiziksel Başvuru () Çağrı Merkezi ()

14. e-Devlet üzerinden sıklıkla faydalandığınız hizmetler nelerdir?

Adalet () Sağlık ()
Belediye, Tarım ve Hayvancılık () Sosyal Güvenlik ve Sigorta ()
Devlet ve Mevzuat () Şikayet ve Bilgi Edinme ()
Eğitim () Tapu ve Kadastro ()
Genel Bilgiler () Telekomünikasyon ()
İş ve Kariyer () Trafik ve Ulaşım ()
Kişisel Bilgiler () Vergi ve Harçlar ()

İKİNCİ BÖLÜM e-Devlet Hizmet Kalitesi					
1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Fikrim Yok, 4. Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum, seçeneklerinden birini X işareti koyarak cevaplandırınız.					
SORULAR	DEĞERLENDİRME				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. e-Devlet uygulamasını kullanmak kolaydır.					
2. e-Devlet uygulaması basit ve anlaşılırdır.					
3. e-Devlet uygulaması güvenilirlidir.					
4. e-Devlet uygulaması hızlıdır.					
5. e-Devlet uygulaması, birçok ihtiyacımı karşılamaktadır.					
6. e-Devlet uygulamasını kullanırken yardıma ihtiyaç duymaktayım.					
7. e-Devlet uygulamasında bazı hizmetlerin sunumu yapılmamaktadır. (Örneğin; internet abonelik başvurusu, abone hat devri.)					
8. e-Devlet uygulaması, kişisel gizliliğimi korur.					
9. e-Devlet uygulaması, kişisel bilgilerimi kötüye kullanmaz.					
10. e-Devlet uygulaması, yeterli güvenlik korumasına sahiptir.					
11. e-Devlet uygulamasındaki bazı hizmetlerin web bağlantıları bozuktur.					
12. e-Devlet uygulamasında yer alan bilgiler doğrudur.					
13. e-Devlet uygulaması, vatandaşa yeterli güveni sağlamaktadır.					
14. e-Devlet uygulaması, devlete olan güven duygusunu pekiştirmektedir.					
15. e-Devlet uygulamasında, diğer kamu hizmetlerinin web sitelerine direkt bağlantılar bulunmaktadır. (Örneğin; e-devlet şifresiyle e-nabız, ösym ve mhrs'ye girebilirsiniz.)					
16. e-Devlet uygulaması kamu hizmetlerinde aracısız erişim sağlamaktadır.					
17. e-Devlet uygulamasında, kişisel bilgileri belgeleme imkânı vardır. (Örneğin; askerlik sevk belgesi ve nüfus kayıt örneği.)					

18. e-Devlet uygulaması kamu hizmetlerindeki formaliteleri azaltmaktadır. (Örneğin; kâğıt ve kırtasiye işlemleri.)					
19. e-Devlet uygulamasında size ait olan bilgiler, beyanınıza göre hemen güncellenmektedir. (Örneğin; ikametgâh adresi, askerlik durumu, eğitim seviyesi, sağlık verileri.)					
20. e-Devlet uygulamasındaki hizmetler, istek ve ihtiyaçlara göre filtrelenerek seçilebilmektedir.					
21. e-Devlet uygulaması, yoğunluğa bağlı olarak bazı sorunlara ve gecikmelere yol açmaktadır.					
22. e-Devlet uygulamasına entegre olan kurumlar, kişisel bilgilerimi ortak havuzdan çekebilmektedir. (Örneğin; iş veya sınav başvurularında eğitim durumunu YÖK'ten çekilmesi gibi.)					
23. e-Devlet uygulamasından hızlı bir şekilde geri bildirim almaktayım.					
24. e-Devlet uygulaması, faydalı bilgiler sağlamaktadır.					
25. e-Devlet uygulaması, önemli hizmetler sunmaktadır.					
26. e-Devlet uygulamasındaki hizmetlerden memnunum.					
27. e-Devlet uygulaması zamandan tasarruf sağladığı için memnunum.					
28. e-Devlet uygulamasında arşiv evraklarıma ulaşabildiğim için memnunum.					
29. e-Devlet uygulamasını kullanma deneyimimden memnunum.					
30. e-Devlet uygulamasına 7/24 erişebildiğim için memnunum.					
31. e-Devlet uygulamasını başkalarına tavsiye etmekten memnunum.					
32. e-Devlet uygulaması, etkili bir şekilde hizmet sunduğu için memnunum.					

EK-2: Etik Kurul İzin Belgesi

Evrak Tarih ve Sayısı: 18/03/2024-677238



T.C.
DİCLE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Hukuk Müşavirliği



Sayı : E-14679147-663.05-677238
Konu : İnceleme (Projenin Değerlendirilmesi)

18/03/2024

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ömer TAYLAN

"e-Devlet Hizmet Kalitesi: Diyarbakır ili Örneği" başlıklı çalışmanız Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Çalışma ve Yayın Etiği Yönergesi uyarınca Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Başkanlığı tarafından değerlendirilmiş olup söz konusu çalışmanın bilimsel etik açısından uygun olduğuna ilişkin Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Başkanlığı kararı Üniversitemiz Rektörlük Makamının 18.03.2024 tarih ve 676811 sayılı Olur'u ile uygun görülmüştür.

Bilgilerini rica ederim.

Av. Rengin AVCI
Hukuk Müşaviri

Ek: İlgili Belgeler(1 sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : *BSCE5T78C2* Pin Kodu :08932 Belge Takip Adresi : <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5539&eD=BSCE5T78C2&eS=677238>
Adres:Dicle Üniversitesi Rektörlüğü, 21280-Diyarbakır
Telefon:+90 412 241 10 00 Faks:+90 412 241 10 56
e-Posta:gensek@dicle.edu.tr Elektronik Ağ:http://www.dicle.edu.tr
Kep Adresi: dicleuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Erkan Seyrek
Unvanı: Büro Personeli



Tel No: 2237

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



DİCLE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU
PROJE ONAY BELGESİ FORMU (EK 4)

Üniversitemiz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet bölümü öğretim üyesi olan Ömer TAYLAN'ın ile Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Tezli Yüksek Lisans programı öğrencisi yapılması planlanan, "e-Devlet Hizmet Kalitesi: Diyarbakır ili Örneği" başlıklı çalışması, Dicle Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Yönergesi uyarınca değerlendirilmiştir.

SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURULU KARARI (Etik Kurul tarafından doldurulacaktır)	
Başvuru formunun Etik Kurula ulaştığı tarih	11/03/2024
Etik Kurul Karar toplantı tarihi ve karar sayısı	15/03/2024-7
☒ Proje etik açısından uygun bulunmuştur.	
☐ Proje etik açısından geliştirilmesi gerekmektedir. Açıklama:	
☐ Proje etik açısından uygun bulunmamıştır. Açıklama:	

Prof.Dr.Şengül KOCAMAN
BAŞKAN

Prof.Dr.Hasan TANRIVERDİ
ÜYE

Prof.Dr.Mehmet Mesut ERGİN
ÜYE

Prof.Dr.Kemal ÖZGEN
ÜYE

Prof.Dr.Mehmet Halis ÖZER
ÜYE

Prof.Dr.Bahar BURTAN DOĞAN
ÜYE

Prof.Dr. Oktay BOZAN
ÜYE

HKM-FRM-499/02

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.