

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ BİLİM DALI

Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi
İlişkisi

SEZER KILIÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN:

Doç. Dr. EBRU ERTÜRK

KONYA-2023

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ BİLİM DALI

Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi
İlişkisi

SEZER KILIÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN:

Doç. Dr. EBRU ERTÜRK

KONYA-2023



Bilimsel Etik Sayfası

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	Sezer KILIÇ		
	Numarası	18081031005		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı / Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
Tezin Adı	Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi İlişkisi			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Sezer KILIÇ

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez konusunun araştırılması ve yazımı sırasında sahip olduğu bilgi birikimi ve tecrübesi ile çalışmayı yönlendiren danışman hocam Doç. Dr. EBRU ERTÜRK hocama bana gösterdiği sabır, anlayış ve destekleri için çok teşekkür ederim.

Tezimin savunma aşamasında birikimleri ve değerli eleştirileri ile katkı sağlayan Prof. Dr. Mustafa KOCAOĞLU ve Doç. Dr. Burcu DOĞANALP hocalarıma teşekkür ederim.

Anket çalışmasında veri toplama aşamasında gönüllü olarak bana destek olan, kıymetli zamanlarını ayıran, değerli görüşlerini paylaşan arkadaşlarım ve tüm katılımcılara teşekkür ederim.

Son olarak akademik hayata adım atmamda büyük desteği olan, hayatımın her aşamasında maddi ve manevi hiçbir desteği benden esirgemeyen çok değerli anneme, babama ve her zaman desteğini ve anlayışını gördüğüm kıymetli eşime çok teşekkür ediyorum.

Sezer KILIÇ

Konya, 2023



ÖZET

ÖZET

Öğrencinin	Adı Soyadı	Sezer KILIÇ		
	Numarası	18081031005		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı / Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
	Tez Danışmanı	Doç. Dr. Ebru ERTÜRK		
Tezin Adı	Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi İlişkisi			

Bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı değişim ve dönüşüm süreci bireyleri, toplumları ve devletleri de etkilemiştir. Bireylerin istek ve beklentileri artmış toplumsal yapıda değişimler yaşanmıştır. Devletler bu istek ve beklentileri karşılayabilmek için teknolojik gelişmeleri yakından takip etmiş ve hizmet araçlarında dönüşümler yapmıştır. Bu dönüşümlerin en önemlisi e-devlet olmuştur. Devletin sağladığı hizmetler tek bir adres üzerinde toplanmıştır. E-devlet vatandaşların hizmetlere hızlı, güvenilir, şeffaf ve ücretsiz ulaşmasına olanak sağlamaktadır. Bu araştırmanın amacı vatandaşların bilgi teknolojileri yeterliliğinin e-devlet hizmet kalitesine etkisini ölçmektir.

Araştırmanın ilk 2 bölümünde bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, e-devlet ve hizmet kalitesi kavramları incelenmiştir. Son bölümde ise vatandaşların bilgi teknolojileri kullanımı ve yeterliliğinin e-devlet hizmet kalitesi üzerine etkisinin inceleyen nicel bir araştırma yapılmıştır. Konya ilinde ikamet eden 405 vatandaş üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre vatandaşların bilgi teknolojileri yeterliliği ve e-devlet hizmet kalitesi algıları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Bilgi teknolojileri, e-devlet, bilgi teknolojileri yeterliliği, hizmet kalitesi, teknoloji.



ABSTRACT

ABSTRACT

Author's	Name and Surname	Sezer KILIÇ		
	Student Number	18081031005		
	Department	Department of Management Information Systems / Management Information Systems Science		
	Study Programme	Master's Degree (M.A.)	X	
		Doctoral Degree (Ph.D.)		
	Supervisor	Assosiate Prof. Ebru ERTÜRK		
Title of the Thesis/Dissertation	The Relationship Between Information Technologies Competence and E-Government Service Quality			

The rapid change and transformation process in information technologies has also affected individuals, societies and states. The demands and expectations of individuals have increased, and changes have occurred in the social structure. In order to meet these demands and expectations, states have closely followed technological developments and made transformations in service tools. The most important of these transformations has been e-government. The services provided by the government are gathered on a single address. E-government enables citizens to access services quickly, reliably, transparently and free of charge. The aim of this research is to measure the effect of information technology competence of citizens on e-government service quality.

In the first 2 sections of the research, developments in information technologies, e-government and service quality concepts were examined. In the last section, a quantitative research was conducted examining the impact of citizens' use and proficiency in information technologies on e-government service quality. According to the results of the research conducted on 405 citizens residing in Konya, a positive and significant relationship was found between citizens' information technology competence and e-government service quality perceptions.

Keywords: Information technologies, e-government, information technology competence, service quality, technology.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YETERLİLİĞİ	3
1.1. Bilgi	3
1.1.1. Bilginin Tanımı ve Kavramsal Çerçeve	3
1.1.2. Bilginin Özellikleri	7
1.1.3. Bilginin Gelişimi	8
1.2. Bilgi Toplumu.....	9
1.2.1. Bilgi Toplumunun Özellikleri	12
1.2.2. Bilgi Toplumunda Türkiye	15
1.3. Teknoloji.....	15
1.4. Bilgi Teknolojileri.....	16
1.4.1. Bilgi Teknolojilerinin Tanımı.....	17
1.4.2. Bilgi Teknolojilerinin Önemi	18
1.5. Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Kavramı	20
1.6. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ile Dönüşen Devlet	22
İKİNCİ BÖLÜM	
E-DEVLETTE HİZMET KALİTESİ.....	23
2.1. Hizmet Kalitesi	23
2.1.1. Hizmet Kalitesi Tanımı	23
2.1.2. Hizmet Kalitesinin Önemi.....	24
2.1.3. Hizmet Kalitesi Boyutları	24
2.1.4. Hizmet Kalitesi Modelleri	26
2.1.4.1. Servperf Modeli.....	26

2.1.4.2.	Servqual Modeli	27
2.2.	E-Devlet	28
2.2.1.	E-Devlet Kavramı.....	28
2.2.2.	E-Devletin Amaçları.....	29
2.2.3.	E-Devlet Uygulamalarının Faydaları	32
2.2.4.	E-Devlet Hizmet Kalitesi	33
2.2.5.	E-Devlet Hizmet Kalitesi Boyutları	35
2.2.6.	Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları	37
2.2.7.	Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Odaklı Yaklaşım Çerçevesinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti.....	40
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		
ARAŞTIRMA		43
3.1.	Araştırmanın Konusu	43
3.2.	Araştırmanın Amacı.....	43
3.3.	Araştırmanın Sınırlılıkları.....	44
3.4.	Araştırmanın Yöntemi	44
3.4.1.	Örnekleme ve Evren.....	45
3.4.2.	Verilerin Analiz Yöntemi	45
3.4.3.	Araştırmanın Modeli	46
3.5.	Literatürde Yapılan Çalışmalar.....	50
3.6.	Araştırmanın Bulguları	51
3.6.1.	Betimleyici İstatistikler	51
3.6.1.1.	Demografik Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler	51
3.6.1.1.1.	Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	51
3.6.1.1.2.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	52
3.6.1.1.3.	Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.....	53
3.6.1.1.4.	Katılımcıların Çalışma Alanına Göre Dağılımı	53
3.6.1.1.5.	Katılımcıların E-devlet Kullanım Durumuna Göre Dağılımı	54
3.6.1.2.	Araştırmada Elde Edilen Bulguların Frekans ve Yüzde Dağılımları ..	54
3.6.1.3.	Önem Derecelerine İlişkin Betimleyici İstatistikler	65
3.6.2.	Güvenilirlik Analizi.....	69
3.6.3.	Faktör Analizi.....	70

3.6.3.1. Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Algılamalarına Faktör Analizi.....	70
3.6.4. Korelasyon Analizi.....	73
3.6.5. Fark Testleri.....	75
SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	92
Kaynakça	97
EKLER.....	106



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Veri, Enformasyon ve Bilginin Tanımları	5
Tablo 2: Farklı Toplumlar ve Genel Özellikleri.....	10
Tablo 3: E-Devlet Uygulamaları İle İlgili Avantajların Ve Zorlukların Özeti.....	32
Tablo 4: İnternet Kullanım Sıklığına İlişkin Betimleyici İstatistik.....	54
Tablo 5: Cihaz, Aygıt vb. Ürünlerin Sahipliğine İlişkin Betimleyici İstatistik.....	55
Tablo 6: Bilgisayar Başındayken Kendimi Yeterli Hissediyorum İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik	55
Tablo 7: Bilgisayarda Yeni Bir Durumda Karşılaştığımda Ne Yapacağımı Bilirim İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik	56
Tablo 8: Bilgisayar Kullanırken Yanlış Bir Şey Yapacağım/Tuşa Basacağım Korkusu Taşıyorum İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik.....	56
Tablo 9: Bilgisayar Terimlerine ve Kavramlarına Hâkim Olduğuma İnanırım İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik.....	57
Tablo 10: Bilgisayarı Etkin Olarak Kullanabildiğimi Düşünüyorum İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik	57
Tablo 11: Dosya / Klasör Kopyalama Ve Taşıma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	58
Tablo 12: Bir Belgedeki Bilgiyi, Kopyala-Yapıştır Komutlarını Kullanarak Kopyalama ve Taşıma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	58
Tablo 13: Dosyaları Sıkıştırma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	58
Tablo 14: Bilgisayarınıza Bir İşletim Sistemi Kurma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	59
Tablo 15: Bilgisayara Yeni Aygıt Bağlama Ve Yükleme Yazıcı, Modem, vb. Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	59
Tablo 16: Bilgisayarınızda Harici Bir Bellek Flash, CD veya HDD Kullanabilme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	59
Tablo 17: Bilgisayarı Yerel Ağa Bağlama Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	60
Tablo 18: Gazete ya da Dergi Okuma, Haber İndirme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	60
Tablo 19: E-posta Gönderme Alma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	60
Tablo 20: Arama Motorları Yardımıyla Detaylı Arama Tarama Yapabilme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	61
Tablo 21: Anlık İleti Gönderme Whatsapp, Skype, Facebook, Başkaları ile Gerçek Zamanlı Yazışma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	61
Tablo 22: Müzik İndirme ya da Dinleme İnternette Yayın Yapan Radyo Hariç Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	61
Tablo 23: İnternet Üzerinden Video Görüşmesi Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	62
Tablo 24: Öğrenme Amacıyla İnternete Başvurma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	62
Tablo 25: Okul, Üniversite, Mesleki Kurslar İle İlgili Faaliyetler İçin Bilgi Arama Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	62

Tablo 26: Sohbet Odalarına, Haber Gruplarına veya Çevrimiçi Tartışma Forumlarına Mesaj Gönderme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	63
Tablo 27: İnternet Ağı Üzerinden Başkaları ile Oyun Oynama Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	63
Tablo 28: Sinema Filmi, Kısa Film veya Video Dosyası İndirme ya da İzleme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	63
Tablo 29: Bilgisayar ve Video Oyunları İndirme, Güncelleme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik	64
Tablo 30: Yazılım İndirme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik.....	64
Tablo 31: Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Önem Derecesi	65
Tablo 32: Bilgisayar Kullanım Düzeyi Önem Dereceleri	65
Tablo 33: E-devlet Hizmet Kalitesi Algısı Önem Dereceleri	66
Tablo 34: Bilgisayar Kullanım Yetkinliği Önem Dereceleri	68
Tablo 35: E-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğine Yönelik Cronbach Alfa Katsayıları	69
Tablo 36: Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Ölçeğine Yönelik Cronbach Alfa Katsayıları.	70
Tablo 37: KMO ve Barlett Küresellik Testi.....	71
Tablo 38: E-Devlet Hizmet Kalitesi Faktör Analizi.....	72
Tablo 39: Korelasyon Analizi.....	73
Tablo 40: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	75
Tablo 41: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Yaş Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	77
Tablo 42: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	79
Tablo 43: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Çalışma Alanı Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	81
Tablo 44:E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların E-Devlet Kullanım Süresi Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	82
Tablo 45: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	83
Tablo 46: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Yaş Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	84
Tablo 47: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	85
Tablo 48: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Çalışma Alanı Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	86
Tablo 49: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların E-Devlet Kullanım Süresi Değişkeni İtibariyle Fark Analizi	87
Tablo 50: Özet Hipotez Tablosu	88

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Bilgi Piramidi.....	4
Şekil 2: Araştırma Modeli	46
Şekil 3: Araştırma Örnekleminin Cinsiyet Dağılımları.....	51
Şekil 4: Araştırma Örnekleminin Yaş Dağılımları	52
Şekil 5: Araştırma Örnekleminin Eğitim Durumu Dağılımları.....	53
Şekil 6: Araştırma Örnekleminin Çalışma Alanına Göre Dağılımları.....	53
Şekil 7: Araştırma Örnekleminin E-devlet Kullanım Durumuna Göre Dağılımları.....	54



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

TDK: Türk Dil Kurumu

ITU: Uluslararası Telekomünikasyon Birliği

T.C.: Türkiye Cumhuriyeti

YÖK: Yükseköğretim Kurulu

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İstatistik Paketi)



GİRİŞ

İlkel toplumlarda konuşarak ve duvarlara çizilen resimlerle aktarılan bilgi, Sümerler tarafından yazının keşfedilmesiyle gelecek nesillere aktarılmış yeni uygarlıklara ışık tutmuştur. Tarihsel süreç içerisinde meydana gelişmeler bilginin önemini artırmıştır. Matbaanın icadıyla okur-yazar sayısı artmış eğitim sistemi oluşturulmuştur. Bilimdeki gelişmeler yeni makinalar ve yeni icatlar ortaya çıkarmıştır. Yenilikler sanayi devrimine öncülük etmiştir. Tüm bu yenilikler iletişim araçlarını da etkilemiş bilgisayar, internet ve iletişim teknolojisi geliştirilmesi ile modern çağa geçilmiş yeni bir çağa ulaşılmıştır (Ünal, 2009).

Günümüzde birey ve toplumların vazgeçilmezi haline gelen teknoloji yeni sistemleri ve modelleri beraberinde getirmiştir. Bilginin kayıt altına alınması, paylaşımı, düzenlenmesi ve geribildirimler yeni bilginin üretimini artırmıştır. Bilgi, etkin ve verimli kullanımı ile yaşam içerisinde önemini daima artırmıştır. Kamu yönetiminde bilgi kaynaklarının çoğu belgelerden oluşmaktadır. Teknolojinin getirdiği yeni modellerden birisi olan e-devlet modeli, kamu hizmetinin bilişim teknolojileri vasıtasıyla yürütüldüğü yeni bir yönetim modelidir. E-devlet resmi belge ve bilgilerin elektronik ortama taşınmasını sağlamıştır. Elektronik ortamdaki belge ve bilgilerin güvenilir kanallardan kamu kurumları arasında, paydaşlarla ve vatandaşlarla paylaşılmasına aracı olan bir kamu aracı olarak hayata geçirilmiştir (Odabaş ve Polat, 2008).

Etkin kamu hizmeti sağlayan e-devlet uygulamalarının önemi her geçen gün artmaktadır. Türk kamu yönetiminde önemli bir fonksiyon sahip e-devlet uygulamaları, vatandaş ve devlet arasındaki hizmet sunum ağını hızlandıran ve kolaylaştıran bir kapsama sahiptir (Can ve Eke, 2020). E-devlet sayesinde vatandaşlar kamu hizmetlerinden kesintisiz, güvenli, şeffaf ve hızlı bir şekilde 7 gün 24 saat internet erişiminin olduğu her yerden faydalanabilmektedir. Bu kolaylıklarla birlikte vatandaşların değişen dünyada konfor alanlarının gelişmesiyle kamu hizmetlerinden beklentileri de artmış ve değişmiştir.

Vatandaşlar ücretsiz ve zaman tasarrufu sağlayarak kamu kurumlarına gitmeden evrak, dilekçe vb işlerini çözmeye başlamıştır. Burada devlet vatandaşa

anlaşılır, kolay ve güvenli hizmeti sunmak, beklentileri karşılamak için e-devlet sistemini sürekli olarak güncellemektedir. Bilgisayar ve teknolojik araçların kullanımının yaygınlaşması bu süreçte çok etkili olmuştur. Vatandaşların bilgi teknolojilerindeki kullanım seviyeleri, bilgileri ve yeterliliği e-devlet hizmet kalitesini etkilemektedir.

Bu bilgilerden hareketle çalışmanın amacı, vatandaşların bilgi teknoloji yeterliliğinin tespit edilmesi, bilgi teknoloji yeterliliğinin demografik veriler üzerindeki etkisini ölçmek, bilgi teknolojileri yetisinin kamu hizmet sunumu üzerindeki etkilerini ölçmek ve bilgi teknolojileri yeterliliği seviyesinin e-devlet uygulamaları üzerinde algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkili olan unsurları tespit etmektir.

Araştırma 3 bölümden oluşmaktadır. İlk 2 bölümde bilgi teknolojileri, e-devlet ve hizmet kalitesinden bahsedilmiş; bilgi, bilgi toplumu, bilgi teknolojileri, e-devlet, e-devletin amaçları, e-devlet uygulamaları, hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi boyutları kavramlarının tanımı yapılmış, bilginin tarihsel gelişimi anlatılmış, e-devlet kavramı ve uygulamalarına değinilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın konusu, problemi, amacı, yöntemi, evren ve örnekleme açıklanmıştır. Literatürde daha önce yapılmış olan çalışmalar araştırılmış, araştırma sonucu bulgular tablolar yardımıyla yorumlanmıştır. Son kısımda sonuç ve öneriler kısmında araştırmaya ilişkin elde edilen veriler yardımıyla önerilere yer verilmiştir.

Çalışmada nicel araştırma yöntemi çerçevesinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın evreni, Konya ilinde yaşayan ve elektronik devlet uygulamalarını kullanan vatandaşlar olarak belirlenmiş ve bu evren içerisinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 405 vatandaş örnekleme olarak belirlenmiştir. Alan araştırmasında veri toplama aracı olarak Sibel Aydın'ın 2016 yılında yazdığı "E-Devlet Hizmetlerinde Kalite Algısı: Bayburt İlinde Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden, Bilgi Teknolojileri kullanımını ölçmeye yönelik sorular Dilek Şanslı'nın 2015 yılında hazırladığı "Bilişim Okuryazarlığı İle İnternet Bankacılığı Kullanımı İlişkisi: Bankacılık Sektörü Uygulaması" başlıklı yüksek lisans tezinden alınmış ve uyarlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YETERLİLİĞİ

Bu bölümde araştırma kapsamında bilgi, bilgi toplumu, teknoloji, bilgi teknolojileri ve bilgi teknolojileri yeterliliği kavramlarının anlamı, temel özellikleri ve kapsamı akademik olarak ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

1.1. Bilgi

Bilgi insanın hayatı boyunca öğrendiği, duyduğu ve deneyimlediği her şeydir. Adetler, gelenekler, inançlar, yaşam ritüelleri, deneyim ve yargılar bilginin ana unsurlarıdır. İnsan için bilgi yaşadıkları deneyim ve tecrübeleridir. (Atılğan, 2009, s. 202)

Türk Dil Kurumu Sözlüklerine göre bilgi: “İnsan aklının erebileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünü ve insan zekâsının çalışması sonucu ortaya çıkan düşünce ürünü ” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). İngilizce ’de ise bilgi kavramı ‘information’ ve ‘knowledge’ şeklinde iki farklı kavramla açıklanmaktadır. İnfomation istatikselsel bilgiler olarak, knowledge ise bu istatistiki bilgilerin bilimsel olarak yorumlanması ve anlamlandırılması şeklinde tanımlanmaktadır (Kesen, 2013, s. 58).

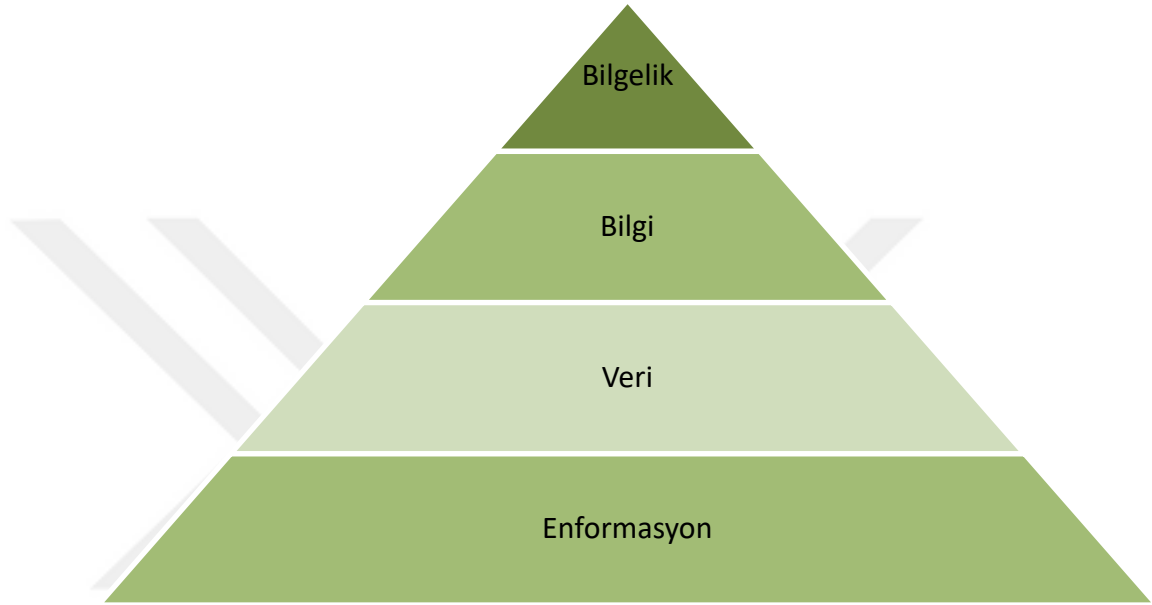
1.1.1. Bilginin Tanımı ve Kavramsal Çerçeve

Bilgi kavramı hayatımızın içerisinde sürekli kullanılmasına rağmen tanımlanması zor bir kavramdır. Tarihten günümüze kadar oldukça farklı bilgi tanımları yapılmış ancak yapılan tanımlamalar yaşanan çağa ve topluma göre şekil aldığı için sınırlı kalmıştır (Bozkurt, 2014, s. 510). Bilgi tarih boyunca hem geçmişin izlerini taşır hem de geleceğin oluşmasında kilit rol oynar. Toplumlar için bilgi içinde bulunan dönemin en önemli unsurudur (Canbek ve Sağıroğlu, 2006, s. 166).

Bilgi kavramı üzerine tarih boyunca değişik yorumlar ve tanımlar yapılmıştır. Bu sebeple bilginin tanımını daha iyi ortaya koyabilmek amacıyla aşağıda yer alan yerli ve yabancı kaynaklardan farklı tanımlar derlenerek kavramsal çerçevesi oluşturulmaya çalışılmıştır.

Hey (2004) Bilgiyi; data (veri) , information (enformasyon), knowledge (bilgi) ve wisdom (bilgelik) olmak üzere 4 terimle açıklamıştır. Bilgelik anlamı taşıyan wisdom bu tanımlamaya sonradan katılmıştır. Aşağıdaki piramitte Türkçe olarak verilen bu kavramlar üzerine farklı tanımlamalar yapılmaktadır.

Şekil 1: Bilgi Piramidi



Kaynak: Hey (2004)

Cleveland (1982) şekilde belirtilen kavramları şu şekilde açıklamıştır:

Veri: araştırma yaparak keşfedilen bulgulardır.

Enformasyon: verilerin dönüştürülerek kullanışlı bilgiler oluşturulması ve bu bilgilerin sunulmasıdır.

Bilgi: farklı açılardan görerek ortaya çıkan deneyimin ürünüdür. Bilgi, öğrenen tarafından deneyim yoluyla sıfırdan inşa edilir. Bilgi statiktir, ancak bireyin içinde yaşadığı için dinamiktir.

Bilgelik: insanların anlayışında en üst düzeyidir. Bilgide olduğu gibi, bilgelik de bireyin içine işler. Bilgeliğin yapı taşlarını oluşturan deneyimler paylaşılabilir.

Bilgi kavramı tanımlanırken veri, bilgi ve enformasyon kelimeleri benzer anlamda kullanıldığı için karışıklık yaşanmaktadır. Bu kavramları tanımlamak için farklı tanımlar geliştirilmiş olsa da karışıklık devam etmektedir. Sorun tanımlardaki eksiklerden ziyade bilgi kelimesinin çoklu kullanımudur. Bilgi kavramının anlaşılabilmesi için tanımlar arasındaki farklar ortaya konmalıdır (Uçak, 2000, s. 146).

Veri, bilgi ve enformasyon kavramlarının farklı çalışmalarda yapılan tanımlamaları aşağıda yer alan Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Veri, Enformasyon ve Bilginin Tanımları

Yazar	Veri	Enformasyon	Bilgi
Wiig	-	Bir durumu veya durumu açıklamak için düzenlenmiş gerçekler.	Gerçekler ve inançlar, bakış açıları ve kavramlar, yargılar ve beklentiler, metodolojiler ve bilgi birikimi.
Nonaka ve Takeuchi	-	Anlamlı mesajlar.	Mesajlardan meydana gelen taahhütler ve inançlar.
Spel and Spijkervet	Henüz yorumlanmayan semboller.	Anlamı olan veriler.	Anlam bulma yeteneği.
Davenport	Basit gözlemler.	İlgili ve amaçlı veriler.	Zihin.
Davenport ve Prusak	Bir dizi somut gerçek.	Deneyimleri, değerleri ve fikirler ile alıcının algısını değiştirmeyi amaçlayan bir mesaj.	
Quigley ve Debons	Belirli bir sorunun kim, ne zaman, ne veya nerede olduğu sorularına cevap vermeyen metin.	Sorulara cevap veren metin.	Neden ve nasıl sorularını yanıtlayan metin.
Choo ve diğerleri	Gerçekler ve mesajlar	Anlam yüklü veriler	Haklı ve doğru inançlar.

Kaynak: (Stenmark, 2002, s. 929)

Bilgi kavramının yaygın olarak haber verme ve aydınlatma anlamları kullanılmaktadır. Duygu ve düşüncelerin iletişim araçlarını kullanarak doğru, mantıklı ve bilimsel anlamlar yüklenerek aktarılması da bilginin amaç ve kullanım alanları arasındadır (Selvi, 2012, s. 193).

Atılğan (2009) bilgiyi, enformasyon ve veri kavramlarıyla ele almış. Enformasyonu değerlendirmeler ve yorumlar üzerine elde edilen gerçekler olarak açıklamış, veriyi ise yorum yapılmamış ve işlem görmemiş doğrudan kullanıldığı zaman bir anlam ifade etmeyen saf bilgiler olarak değerlendirmiştir.

Bilgi insanlığın varoluşuyla başlamıştır. İnsanlar ilk çağdan günümüze kadar sürekli yeni bilgiler üretmiştir. Yazının icadı ile birlikte bilginin üretimi, aktarılması ve kullanılmasında önemli bir artış olmuştur. İletişim araçlarının getirdiği yenilikler sayesinde bilgi üretimi ve kullanımını giderek artmaktadır (Ağır, 2007).

Bilgi insanlık için güç ve otoritedir. Zorlu yaşam koşullarında hayatta kalabilmek için insanlar deneyim ve tecrübeleri ile aletler yapmışlar yeni yaşam alanları oluşturmuşlar. Bilgi aynı zamanda çalışarak kazanılmış tecrübelerin birikimidir. Bilgi sayesinde sermaye ve emek ortaya çıkmıştır (Güçlü ve Sotirofski, 2006, s. 353).

Bilgi kavramı bazen enformasyon kavramı yerine kullanılsa da aynı şey değildir. Bilgi bütünlüğünü kaybetmeden gerçek anlamıyla iletilir. Enformasyon ise düşünce dünyasında yoğrularak elde edilen haliyle iletilir. Bilgi bilimsel ve saf verilerden oluşmaktadır (Stenmark, 2002).

Bilgi kavramının tanımını yapmak ve bir kalıba sokmak oldukça zordur. Tek bir tanım olmasını istemek de bu konuda çalışmak da anlamsızdır. Bir alan için yapılan tanımlama tümüyle yeterli olurken başka bir alanı tam anlamıyla kapsayamayacağı veya uygun tanımlama olmayacağı için yetersiz kalacaktır. Her alanda bilginin yeniden tanımlanması daha uygun ve yeterli olacaktır. Yapılan tanımlamalarda oluşan farklılıklar her alanın gelişimi açısından oldukça önemlidir. Bütün tanımlardan yola çıkarak bilgi bakış açımıza göre, kültürel, sosyal ve teknolojik yenilikler doğrultusunda sürekli değişen ve gelişen bir olgu olarak tanımlanabilir (Uçak, 2000, s. 149).

Yaşadığımız çağda, bilgiyi en verimli şekilde kullanmak ve işlemek gereklilik haline gelmiştir. Bilgi ülkelerin kalkınmasında enerji gibi hammadde gibi önemli ve değer verilmesi gereken bir kaynak olarak görülmektedir (Çapar ve Vural, 2013). Günümüzde yaşanan bu değişimin tarihçesi dünyayı kökten etkileyen ekonomik ve sosyal değişimlere dayanmaktadır. İnsanoğlu bilgi teknolojileri yoluyla ikinci endüstri devrimini yaşamaya başlamıştır (Kaya Bensghir, 1996).

1.1.2. Bilginin Özellikleri

Oldukça farklı tanımlar yapılan bilginin bazı temel özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Ağır, 2007):

- Bilgi anlık olarak ortaya çıkar.
- Bilginin birçok ortaya çıkma yolu vardır.
- Bilgi çok yönlüdür.
- Bilgi kolay saklanmaz.
- Bilgi genellikle insan aklında ortaya çıkar.
- Bilgi iletişim sayesinde yayılır.
- Bilgi kendiliğinde gelişir.
- Bilgi ihtiyaç duyulan zamanda ortaya çıkar ve bu tecrübe kolayca hatırdadır kalır.
- Bilgi ezberlenebilir.

McDermott (1999) yaptığı çalışmada bilginin özelliklerini şu şekilde sıralamıştır:

- Bilmek insani bir eylemdir.
- Bilgi, düşünmenin kalıntısıdır.
- Bilgi şu anda yaratılır.
- Bilgi topluluklara aittir.
- Bilgi, toplumlar arasında birçok şekilde dolaşır.
- Eskinin sınırlarında yeni bilgi yaratılır şeklinde sıralıyor.

1.1.3. Bilginin Gelişimi

Bilgi, iletişim yoluyla inşa edilmekte yani bilginin oluşumu için bir zihnin başka bir zihinle karşılaşp etkileşime geçmesi gerekmektedir. Zihin dünyamızda oluşan olgular karşı tarafa deneyim olarak aktarıldığında yeni bir bilgi ortaya çıkmaktadır. Deneyimler hayatın anlamlandırılması ve hayatı kolaylaştırması açısından çok önemli bir öğedir (Cansever, 2016, s. 44).

Tarih boyunca insanlık hep düşünce ve fikirlerini aktarma yolları aramıştır. İlk çağlarda dil bu konuda önemli bir araç olmuştur. İnsanlar bildiklerini dil vasıtasıyla sözlü olarak kayıt etmek suretiyle gelecek nesillere aktarma gayretinde olmuşlardır. Avcı ve toplayıcı toplum döneminde avlanma, barınma ve alet yapımı konularında bilgi sahibi olan insanlar tecrübelerini diğer insanlara aktarmak için dil vasıtasıyla sözlü olarak aktarımda bulunmuşlardır. Bu yöntemin kalıcı olmaması nedeniyle zaman içerisinde mağara duvarlarına resimler yaparak sahip oldukları bu tecrübeleri gelecek nesillere aktarmaya çalışmışlar. Taş, ağaç ve farklı kalıcı maddeler üzerine yapılan bu resimlerden günümüze kadar ulaşan kalıntılar çizildiği döneme dair bilgiler içermesi açısından önemlidir (Kaya Bensghir, 1996, s. 28).

Aynı çağda yaşayan ve belirli bir alanı paylaşan bireyler benzer deneyimlere ve düşüncelere sahiptirler. Tarih boyunca elde edilen deneyimler ve bilgiler bir sonraki çağa aktarıldığı gibi bir sonraki çağda oluşacak yeni bilgilere de zemin hazırlar. Toplumsal bilgiler bu şekilde ortaya çıkar. Tarihsel açıdan bilgi sürekli üzerine ekleme yapılarak sonraki kuşaklara aktarılan deneyim ve teorileri içerir. Bu deneyim ve bilgiler ilk başlarda araç-gereç yapımı, tarım aletleri vb şeklinde karşımıza çıkarken zaman ilerledikçe daha teknik ve pratik bilgilere dönüşmektedir (Sinanoğlu, 2003).

İnsanlık tarihinde avcı-toplayıcı toplumdan tarım toplumuna geçiş ve yerleşik hayatın benimsenmesi bilgi açısından büyük bir dönüm noktasıdır. Yerleşik hayat yeni icatları beraberinde getirmiştir. Özellikle yazının icadı geçmişten gelen tecrübelerin bilgi olarak kayıt altına alınmasını sağlamıştır. Tarımın yaygınlaşması toprak mülkiyetinin oluşması yeni aletler ve yöntemler gerektirmiştir. Nüfusun zaman içerisinde artması, dini düşüncelerin oluşumu ve yenilik isteğiyle sanayi devrine geçiş başlamıştır. Sanayi devrimi makinalar yardımıyla daha çok üretimi daha kısa sürede

yapma imkanı getirmiştir. İnsanlık artık vaktinin büyük kısmını çalışmak yerine sosyal hayata ayırdı. Bu dönemde felsefi, dini düşünceler ve ideolojiler oluşmuştur. Sanayi devrimiyle gelişen teknoloji artık bir çok düşünceyi değiştirmiş imkanları artırmıştır. Bu değişimle başlayan yeni dönemin adı Bilişim ve Teknoloji Dönemi olarak anılmıştır (Kocacık, 2003, s. 2).

Çok hızlı bir şekilde gelişen teknolojiye, dünya tamamıyla değişmiştir. Bazı kavramlar artık konuşulmuyor yeni yeni kavramlar ortaya atılmıştır. İnsanlığın bu yenilikler arasında bilginin önemini anlaması ve bilgiyi en iyi şekilde kullanabilmesi yirminci yüzyılın ortalarına doğru gerçekleşmiştir. Kendini keşfeden insan için sermaye, emek ve üretim ikinci planda kalırken bilgi ve teknoloji kavramları insanlığın en önemli hazinesi durumuna gelmiştir. İnsanlar artık daha bilinçli ve yeniliğe daha açıktırlar (Yozgat, 1997, s. 25).

1.2. Bilgi Toplumu

İnsanlığın ilk çağlarda mağara duvarlarına çizdiği resimler, taş tabletlere yazılan çivi yazıları ve konuşarak aktarılan bilgiler sonraları daha özenle yazılarak ve korunarak ilk uygarlıkları oluşturmuştur. Matbaanın icadıyla okur-yazarlık artmış bilgiler her yere yayılmıştır. Bilgi, bilim alanındaki gelişmeleri de hızlandırmıştır. Endüstriye de yansıyan gelişimle yeni enerji kaynaklarının kullanımı, yeni makinaların icadı ve yeni yöntemlerin kullanılması sanayi devriminin gerçekleşmesini sağlamıştır. İletişim araçlarının yaygınlaşmasıyla çağdaş yaşama geçilmiş, bilgi çağı (toplumu) dediğimiz yeni bir çağ başlamıştır (Ünal, 2009, s. 127).

Bilgi ve toplum kavramlarının bir araya gelmesiyle ortaya çıkan bilgi toplumu kavramı bilgi üretiminin arttığı, nitelikli insanın değer kazandığı, eğitimin öne çıktığı, toplumu ekonomik, kültürel, sosyal ve siyasi açıdan sanayi ve tarım toplumunun çok önünde yeni bir toplum olarak tanımlanabilir (Ünal, 2009, s. 126).

Bilgi toplumu kavramı ilk olarak yirminci yüzyılın başlarında Güneyde ABD ve Uzak Doğuda Japonya’da ortaya atılmıştır. ABD bu kavramı “sanayi sonrası toplum” şeklinde adlandırırken, Japonlar “bilgi toplumu” olarak adlandırmıştır. Farklı şekillerde adlandırılmış olsalar bile içerik aynıdır (Terzi, 2018, s. 79).

Aşağıda yer alan tablo 2’de bilgi toplumu ve diğer toplumları karşılaştıran bir yaklaşım gösterilmiştir. Toplumlar avcı-toplayıcı, tarım, sanayi ve bilgi olmak üzere dört gruba ayrılmıştır.

Tablo 2: Farklı Toplumlar ve Genel Özellikleri

	Avcı- toplayıcı Toplum	Tarım Toplumu	Sanayi Toplumu	Bilgi Toplumu
Enerji kaynağı	İnsan gücü	İnsan ve hayvan gücü	Kömür, petrol gibi fosil yakıtlar	Elektrik ve nükleer enerji
Zenginliğin kaynağı	Kişisel yetenek	Toprak	Enerji kaynakları ve sanayi	Bilgi ve kişisel yetenek
Sembol	İnsan	Çiftlik	Fabrika	Bilgi ve kişisel yetenek
Çoğunluğun yaptığı iş	Avcılık, toplayıcılık	Tarım	Fabrika işçiliği	Sembol işleme
İşlenen nesne	Tabiat	Toprak	Malzeme	Sembol
Zaman düzenlemesi	Tabiatın yıllık ritmi	Tabiatın yıllık ritmi	Doğrusal saat zamanı	Kişisel biyolojik ritm
Toplumsal örgütlenme	Kabile	İmparatorluk	Ulus-devlet	Uluslararası geçirgenlik

Kaynak: (Taşçı, 2009)

Tablo 2’ye göre sanayi toplumunda yaygın olarak kullanılan fosil yakıtların yerini elektrik ve nükleer enerji almaktadır. Avcı-toplayıcı dönemde kişisel yetenekler zenginlik kaynağı görülürken sırasıyla yerini toprak, enerji kaynaklarına bırakmış ancak bilgi toplumu ile birlikte en nihayetinde bilgi ve beraberinde kişisel yetenek zenginlik kaynağı olmuş ve çoğunluğun yaptığı iş ve işlenen nesne de paralel olarak dönüşüm yaşamış tarım ve toprak yerini fabrika ve malzemelere bırakmıştır. Bilgi toplumunda semboller iş haline dönüşmüştür (Terzi, 2018).

Tarım toplumundan sanayiye dayalı topluma geçiş zaman almıştır. Sanayi devrimi ile birlikte yaşanan değişim ve dönüşümle tarıma dayalı geleneksel toplum yapısı geride kalmıştır. Teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel değişimler tarım toplumundan ayrı yeni bir toplum yapısı oluşturmuştur. Aynı şekilde sanayiye dayalı toplumdan bilgi toplumuna geçiş de oldukça köklü değişimler ve yenilikler meydana getirmiştir. Gelişen teknolojide daha seri üretimler yapılması ve yaşam koşullarının değişimi, sanayiye dayalı toplum yapısının daha kısa bir vakitte ve hızlıca değişim yaşamasına ve bilgiye dayalı toplum yapısına yönelmesine neden olmuştur (Selvi, 2012).

Rönesans ile başlayan Fransız Devrimi ve Sanayi Devrimi ile devam eden on sekizinci yüzyılda, dünya hızlı bir değişim süreci içerisine girmiştir. Sanayi de üretim arttı giderek ağır sanayiye adımlar atıldı. Enerji kullanımında yaşanan gelişmeler, matbaanın gelişimi ve ulaşım ağlarının gelişimi dünya üzerinde o güne kadar görülmuş en büyük yenilikler olarak nitelendirilmiştir. Sanayi toplumundan bilgi toplumuna dönüşen ilk ülke ABD olmuştur. Beyaz yakalılar olarak adlandırılan teknik ve yönetim alanı çalışanları Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk kez mavi yakalılar olarak adlandırılan işçilere karşı sayısal üstünlük elde etmişlerdir (Ünal, 2009).

Bilginin sistematik olarak yönetilmeye çalışılması sonucunda bilgi belirginlik kazanmıştır. İkinci dünya savaşı sonrasında bilgi merkezli ürünler ve iş imkanları gelişmiştir. Roketler, uzaya gidişler, nükleer enerji, televizyon, telefonlar, mikro işlemler ve yazılım ile birlikte dünyada yeni bir teknolojik devrim yaşanmıştır. Sanayi devrimini tamamlayan ülkelerin bir kısmı sanayi ötesi toplum veya bilgi toplumu olarak adlandırılan yeni bir toplum yapısını inşa etmeye başlamışlardır (Ağır, 2007).

Enformasyon kavramını bilgi anlamında kullanarak bilgi toplumu yerine enformasyon toplumu diyenler olmuştur. Burada bilgi ve enformasyon ayrımının yapılması gerekmektedir. Enformasyon anlam olarak haber alma-verme, haberleşme ve tanıtma anlamlarına gelir. Bilgi ise bu haber veya olguların işlenerek anlamlandırılmasıdır. Enformasyon insandan bağımsız olarak ortaya çıkar bilgi ise insanın duygu, düşünce dünyası ve toplumsal özelliklere göre şekillenir. Buradan

hareketle bilginin varlık kazanabilmesi için enformasyonun belirli bir süreç içerisinde işlenmesi gerekmektedir (Cansever, 2016).

Bilgiye dayalı ekonomi kavramı da (knowledge based economy) bilgi toplumu kavramına yakın olarak kullanılmaktadır. Aslında bu kavram sanayi ve hizmet sınıfında yüksek-teknoloji üretme ve yeniliklerin gerçekleştirilmesinde kullanılır. Var olan ekonomik sistemde faaliyetlerin bilgi temelinde yürüdüğü ve bilginin hakim olduğu ekonomik yapı ya bilgiye dayalı ekonomik sistem denilmektedir (Berberoğlu, 2010).

Bir toplumun bilgi toplumu olmasının yolu, o toplumda ve kurumlarında kullanılan bilgi ve teknolojiden geçer. Kurumlarını bilgi ve teknoloji odaklı hale getirmeli. Sistemli olarak bilginin kullanılması, paylaşılması, değerlendirilmesi ve yönetilmesi için yetişmiş insana ihtiyacı vardır. Bunun için bilgiyi yönetecek ve kullanacak kalifiye eleman ve yöneticiler yetiştirmesi gerekir (Eryılmaz, 2018).

1.2.1. Bilgi Toplumunun Özellikleri

Bilgi toplumunun en önemli özelliklerini bilginin toplanması, bilginin düzenlenmesi ve bilgi yayımında meydana gelen değişimler olarak sıralamak mümkündür. Bilgi toplumunda bilgi, alınır-satılır bir meta şeklinde işlem görmeye başlamış ve bu alanda özel şirketler kurulmuştur. Çok kısa zamanda tüm dünyayı etkisi altına alan bilgi toplumunun temel özelliklerini, sanayi toplumunun özellikleri ile karşılaştırarak şu şekilde sınıflandırılabilir Masuda (1990):

- Sanayi toplumunda maddiyat sermaye olurken bilgi toplumunun sermayesi bilgi ve insandır.
- Sanayi toplumunda mal ve hizmet üretiminde gelişmenin başlangıcı olan buhar makinesinin yerini bilgi toplumunda bilgisayarlar almaktadır.
- Sanayi toplumunda kol gücü önemli iken bilgi toplumunda beyin gücü önemlidir.
- Sanayi toplumundaki fabrikaların yerini bilgi toplumunda bilgi kullanımını içeren bilgi ağları ve veri bankaları (iletişim ağ sistemi)

almaktadır. Bilgi, dünyanın her tarafında üretilmekte ve iletişim teknolojisi aracılığıyla anında her tarafa yayılmaktadır.

- Sanayi toplumunda genel eğitim yaygınken bilgi toplumunda eğitim bireyselleşmiş ve süreklilik kazanmıştır.
- Sanayi toplumunda yer alan özel ve kamu iktisadi kuruluşların yanına bilgi toplumunda gönüllü kuruluşlarda eklenmiştir.
- Sanayi toplumunda üretime insanın sermayesi fiziksel güç ve düşünce ile katılırken bilgi toplumunda düşünce anlamında nitelikli yüksek tahsil görmüş insan sermayesinin katılımı vardır.
- Sanayi toplumunda; birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler tarım, sanayi ve hizmetler sektörleridir. Bilgi toplumunda ise bu sektörler yanı sıra dördüncü sektör olan “bilgi sektörü” ortaya çıkmaktadır.
- Sanayi toplumunda temel değerler maddi ihtiyaçların tatminine dayanır. Buna karşılık bilgi toplumunda temel değerler “amaçlara ulaşmanın verdiği tatmin” den kaynaklanır.
- Sanayi toplumunda temel bilgiyi, fizik, kimya bilimleri, bilgi toplumunda ise; kuantum elektroniği, moleküler biyoloji ve çevresel bilimler gibi yeni araştırma alanlar oluşturmaktadır.
- Sanayi toplumunda politik sistem temsili demokrasi iken, bilgi toplumunda katılımcı demokrasi anlayışının daha belirgin bir önem kazanacağı düşünülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler neticesinde adına "Tele-Demokrasi" denilen bir değişimin ileriki yıllarda yaşanacağı tahmin edilmektedir.
- Bilgi toplumu işgücünden tasarruf sağlamakta, bu ise kısa dönemde işsizlik, uzun dönemde ise yeni teknolojilerin küresel etkilerini ortaya çıkarmaktadır.
- Sanayi toplumunda tüketici taleplerinin karşılanmasında mal ve hizmetlerin mobilitesi oldukça düşük, bilgi toplumunda ise bilginin mobilitesi kolaydır. Bu durum, bilginin sınırsız bir tüketici tarafından tüketilmesine ve yenilikleri teşvik etmesine yol açmaktadır.

- Sanayi toplumunda başlıca üretim faktörleri emek, tabiat, sermaye, girişimci iken, bilgi toplumunda üretim sürecinde bu üretim faktörlerinin yanı sıra beşinci üretim faktörü teknik "bilgi" ön plana çıkmaktadır.
- Sanayi toplumunda üretilen mal ve hizmetlerin kıtlığı söz konusu iken, bilgi toplumunda bilgi kıt değildir. Bilgi, sürekli artmakta ve artan verimler özelliği içermektedir.

Yukarıda açıklanan temel özelliklere göre bilgi toplumu sanayi toplumu üzerinden emekten sermayeye sosyal ve ekonomik alanlarda köklü değişimler getirmiştir (Selvi, 2012).

Masuda (1990) ise çalışmasında bilgi toplumunun özelliklerine şu şekilde sıralamaktadır:

- Bilgi toplumunun gelişme dinamiğini bilgisayar teknolojisi yönlendirir. Bu toplumun simgesi, bilgisayarlara dayalı, enformasyon şebekeleriyle veri bankalarından oluşan kamusal alt-yapıdır.
- Bilgi toplumunda önde gelen sektörler, dördüncü bir sektör olarak entelektüel sektörlerdir.
- Bilgi toplumunda sosyo-ekonomik sistem, alt yapısının üstünlüğü ile kendini gösteren "gönüllü bir sivil toplumdur".
- Bilgi toplumu, sanayi toplumunun aksine, çok merkezlidir.
- Bilgi toplumunun siyasal sistemi katılımcı demokrasidir.
- Bilgi toplumu, büyük miktarda dayanıklı tüketim malı üreten tüketen sanayi toplumunun aksine, yüksek seviyede kitlesel bilgi üreten toplumdur.

Bilgi toplumunun özelliklerini yazmak için sadece sanayi toplumu ile kıyaslamak yeterli olmayabilir. İlkel toplumdur, tarım toplumuna; tarım toplumundan sanayi toplumuna; sanayi toplumundan da bilgi toplumuna geçiş sürecinin genel özelliklerini karşılaştırmakta fayda vardır (Aktan ve Vural, 2016).

1.2.2. Bilgi Toplumunda Türkiye

Yirmi birinci yüzyılın başından itibaren, tüm dünyada bilgi toplumuna dönüşüm için girişimlerin giderek arttığı gözlenmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak sağlanan ürün ve hizmetlerdeki verimlilik artışları uluslararası rekabeti de artırmıştır. Avrupa Birliği dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisini oluşturması amacıyla 2010 yılında Lizbon Stratejisini uygulamaya yürürlüğe koymuştur. Bu kapsamda hazırlanan e-Avrupa 2002 Eylem Planı, yeni ve daha rafine hedefler içeren e-Avrupa 2005 Eylem Planı ile devam etmiştir. 2005 yılında i2010 olarak güncellenen Lizbon Stratejisi; bilgi ve yenilikçilik başlıklarıyla yeni ideallere hazırlamıştır. Bu gelişmelere paralel olarak 2000’li yılların başında Türkiye’de bilgi toplumuna dönüşüm çalışmaları hız kazanmıştır. Türkiye, 2001 yılında AB’ye aday ülkeler için tasarlanan e-Avrupa+ girişimine taraf olmuştur (DPTM, 2006).

Türkiye henüz sanayileşme sürecini tamamlamadığı için yarı sanayileşmiş bir toplum olarak değerlendirilmektedir. Yurtdışından getirilen teknoloji ile bilişim teknolojilerini geliştirmeye çalışan Türkiye son yıllarda kendi teknolojisini de üretmesiyle bilgi toplumu haline gelme yolunda önemli bir yol kat etmiştir. Ülkeler teknoloji ithal ederken aynı zamanda o ülkenin ideolojisini de beraberinde getirmekte burada kendi ideolojisi ile uyuşmadığı için sorunlar yaşanmaktadır. Sanayileşmiş kendi teknolojisini üreten ve kullanan ülkeler bu sorunları yaşamaktadır. Türkiye yüksek teknolojileri üretecek ve kullanacak nesilleri çok iyi eğiterek bu dönüşümü sağlayacaktır (Aytun, 2008, s. 31).

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığının, 2006 yılında yayınladığı rapora göre 2003 yılında başlatılan “e-Dönüşüm Türkiye Projesi” ile ülkemizde yürütülmekte olan çeşitli çalışmalar tek proje çatısı altında toplanarak hızlandırılmıştır. E-dönüşüm Türkiye Projesi; vatandaş, işletmeler ve kamu kurumları ile toplumun tamamının uyum içinde bilgi toplumuna dönüşümünün ve organize bir yapıda yürütülmesini amaçlamaktadır.

1.3. Teknoloji

Teknoloji kavramı hayatın her alanında işlerimizi kolaylaştıran, insanlara hız ve zaman kazandıran araçlar, aletler ve sistemler olarak nitelendirilebilir. TDK (2023)

sözlüklerine göre teknoloji kavramı: “Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri, bunların kullanım biçimlerini kapsayan uygulama bilgisi, uygulamayı bilimi: İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü” şeklinde ifade edilmektedir.

Teknoloji tüm insanlık tarihi adına ortak bir yatırımdır. İlk çağlarda insanlar yaşamlarını kolaylaştırmak için yiyecek, aletler ve giyecekler üretmişlerdir. Bu araçlar sayesinde kendilerinden sonra gelecek toplumlara da hem maddi hem kültürel miraslar bırakmışlardır. Üretilen bu araçlara göre kültürel yapıda şekillenmiştir. Örneğin eskiden eti çiğ olarak tüketen insanlar ateşin bulunmasıyla eti pişirip yemeye başlamıştır. Burada yemek kültürü ve ısınma şekilleri de değişmiştir. Teknoloji insanların yaşam tarzı ve kültürel yapılarında ciddi mana da değişikliklere neden olmuştur. İnsanlar tarih boyunca teknolojik gelişmeler yakından takip etmiş ve yaşamlarında uygulamaya geçirmeye istekli olmuşlardır. Teknoloji her dönem de sağladığı kolaylıklarla insanlar tarafından dikkate alınmış ve çoğunluk tarafından olumlu karşılanmıştır. Teknolojinin baş döndüren hızına yetişemeyen bazı nesiller tarafından kabul edilmemekte ve kullanım seviyesi oldukça düşük olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar kullanmayı bilmedikleri veya yararlı olmadığını düşündükleri yeni teknolojilere karşı ön yargılı yaklaşmakta ve teknolojide yaşanan hızlı değişimlere direnmektedirler (Çiçekdağı, 2020).

1.4. Bilgi Teknolojileri

Bilginin toplanması, işlenmesi, depolanması ağlar üzerinden bir noktadan bir noktaya ulaştırılmasına imkan sağlayan iletişim ve bilgisayar tabanlı teknolojileri kapsayan tüm teknoloji araçlarına bilgi teknolojileri ismi verilmektedir (Kaya, Şimşek, & Okul, 2020).

Bilgi teknolojileri günümüzde insanların tüm dünya ile bağlantı kurmasını ve etkileşimde olmasını sağlamaktadır. Teknolojik gelişmelerle yeni ürünler hayatın tüm alanında etkin olarak kullanılmaktadır (Özdemir ve Acar, 2020). İnsanlara görüşlerini, fikirlerini açıkça başkalarıyla paylaşma ve aktarabilme imkânı sağlayan bilgi

teknolojileri, insanların demokratik hak ve siyasi söylemlerinde de kolaylıklar barındırmaktadır (Kırıışık ve Sezer, 2015).

1.4.1. Bilgi Teknolojilerinin Tanımı

Tripko ve Dragan (2011)'e göre; insanlık tarihi dünya üzerinde 3 önemli dönüm noktası yaşadı. İlk dönüm noktası bundan yaklaşık 10.000 yıl önce tarımın ortaya çıkması ve insanların tarımla uğraşması şeklinde olmuş, ikinci dönüm noktası ise Avrupa da başlayan Sanayi Devrimi olarak adlandırılan makineleşme ve ağır sanayi dönemi olarak gerçekleşmiştir. Sanayileşme süreci henüz az gelişmiş ülkelerde tamamlanmamışken bu kez 3. dönüm noktası bilgi ve teknolojileri dönemi 20.yy başlarında konuşulmaya başlanmıştır. Ülkeler 2. Dünya Savaşı sonrası var olan teknolojilerin üzerine koyarak hızlı bir değişime başlamıştır. Toplumlar için emek yerine en büyük sermaye kaynağı “bilgi “ olmuştur. Bilgi toplumuna doğru hızlı bir geçiş başlamıştır.

TDK (2023) sözlüklerine göre “bilginin toplanmasını, işlenmesini ve saklanmasını, herhangi bir yere iletilmesini, herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini, elektronik vb. yollarla sağlayan teknolojiler bütünü” bilgi teknolojileri olarak ifade edilmektedir.

Bilgi teknolojilerini, kavram olarak belirli bir sistem üzerinden sesli, yazılı, resimli ve sayısal verilerle yeni bilgiler üretilmesini ve üretilen bu bilgilerin saklanması, işlenmesi, aktarılması ve verimli şekilde kullanılmasına imkan sağlayan teknolojiler olarak tanımlanabilir (Kaya Bensghir, 1996).

Bilgi teknolojileri dar anlamda bilgisayarların işlemcileri, ekran kartları, yazıcılar, ağ bağlantıları ve yazılımı gibi fiziksel donanımsal özellikleri ile ilgilidir. Geniş anlamda bilgi teknolojileri ise veri toplama, teknolojik araçların kullanım amaçlarını inceleme, teknolojinin iş hayatında uygulanma biçimleri ve karar alma süreçlerinde yönetim mekanizmasına yardımcı olacak bilgilerin oluşturulmasında kullanılan teknoloji olarak açıklanabilir (Gökçe, 2004).

Bilgi teknolojilerinin önem kazanmasında bilgisayarın icat edilmesi ve kullanımının yaygın hale gelmesi çok büyük etki etmiştir. Bilgisayarlar, bilgilerin

kaybolmadan toplanması ve işlenmesinde önemli bir görev üstlenmiştir. İnternet ağının yaygınlaşmasıyla bilgi dağıtımı ve paylaşımı çok kolay ve hızlı bir hale dönüşmüştür (Yüksel, 2005).

Küresel internet ağının kurulması ve geliştirilmesi ABD de başlamıştır denilebilir. ABD soğuk savaş etkisiyle iletişim araçlarını geliştirmek için bilgisayarlar ve birçok ağ cihazları piyasaya sürmüştür (Tripko ve Dragan, 2011).

Günümüzün değişken iş ortamında, insanlar çevik ve değişime açık olmalıdır. Bilgi teknolojilerinin hızlı değişimine uyum sağlamalı ve rekabet ortamını değerlendirmelidir. Yeni iş fırsatlarından faydalanmalıdır (Lu ve Ramamurthy, 2011). Bilgi teknolojilerinde yaşanan değişimler, yapılan işlerin süreçleri değiştirmiş ve iş imkânlarında değişim görülmüştür. Bu değişimler doğrudan ekonomik unsurları etkilemiştir (Bharadwaj, 2000). İnsanlara ve devletlere daha geniş çalışma imkânları ve esnek çalışma saatlerinde iş yürütme avantajı getirmiştir (Aksoy, 2012).

1.4.2. Bilgi Teknolojilerinin Önemi

Toplumların dönüşümü, bilgi arşivinin sağlanması, teknolojik yeniliklerin gerçekleşmesi ve bilgi teknolojilerine uyum sayesinde mümkün olacaktır. Bu sebepten dolayı bilginin erişilebilirliğinin geliştirilmesi ve bilgi toplamaya yatırım yapmak bilgi teknolojileri gelişimi için önemlidir. Yani bilginin toplanması, üretilmesi, dağıtılması ve kontrol edilmesi önem kazanmıştır (Terzi, 2018).

Bilgi teknolojilerinin kamu yönetiminde etkin olarak kullanılmaya başlanmasıyla kamu kurumlarının hizmet kalitesine önemli katkı sağlamıştır. Kamu kurumları elinde bulundurdukları bilgi ve belgeleri elektronik ortamda vatandaşa sunmak amacıyla e-devlet uygulamalarına geçiş süreci başlatmıştır (Parlak, 2013). Bilgi teknolojileri sadece kamu hizmetinin sunumunda ve üretiminde değil, devlet ile işletmeler ve diğer kamu kurumlarının birimleri arasındaki işleyişi geliştirmek ve basitleştirmek içinde kullanılır (Şahin, 2014).

Devletin yönetim mekanizmaları tarafından kamu yönetiminde başlatılan modernleşme çalışmaları bilgi teknolojilerinin katkılarıyla birlikte devletin dijital dönüşümünde önemli bir araç olmuştur. Burada beklenen dönüşüm, devleti ihtiyaçlara

hızlı cevap veren ve acil kararlar alabilen bir yönetim yapısına dönüştürmektir (Şahin, 2014).

Bilgi toplumunda bilgi ile birlikte gelişen teknolojinin önemi giderek artmaktadır. Günümüzde hızla gelişen ve değişen teknolojide toplumların başarılı olabilmeleri için bilgi teknolojilerinde kendilerini sürekli yenilemeli ve güncel tutmalıdır. Bilgi toplumunda üretim merkezleri ve araçları bilgisayar ve bilgisayar teknolojisi olmuştur. Bu gelişimlerin dinamiğinde yer alan bilgisayar teknolojisi (Gökçe, 2004):

- Bilginin toplu halde üretimi,
- Bilginin kontrollü dağıtımı,
- Bilginin depolanması,
- Bilginin işlenmesine ve kullanılmasına aracı olmuştur.

Terzi (2018)'in Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomi Komisyonu raporlarından aktardığına göre “Bilgi ve İletişim Teknolojileri” aşağıdaki gibi sıralamaktadır (www.unece.org):

- Her türden bilgisayar, telekomünikasyon ve ilgili malzeme üretimi
- Her türlü bilgisayar ve telekomünikasyon ile ilgili araştırma ve geliştirme,
- Her türlü bilgisayar ve telekomünikasyon ile ilgili teknik destek ve bakım ile her tür yazılım üretimi,
- Ses, data, video vb. unsurları içeren her tür telekomünikasyon ve tele veri hizmetleri,
- Her tür telekomünikasyon ve tele veri ağ bakımı, kontrolü ve raporlaması,
- Kitap yayını, magazin ve gazete ile web sayfaları ve web portalları gibi hizmetleri de içeren her tür çevirim içi ve çevirim dışı elektronik ortam hizmetleri,
- Her türlü çevrimiçi ve çevrimdışı reklamcılık faaliyetleri.

1.5. Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Kavramı

Bilgi teknolojileri hayatın her alanında yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Birleşmiş Milletler bünyesinde faaliyet gösteren Uluslararası Telekomünikasyon Birliği (ITU) küresel internet kullanımı ile ilgili yayınladığı raporda 2021 yılında dünyada 4,9 milyar kişinin aktif olarak internet kullandığını belirtmiştir. Raporda geçtiğimiz iki yılda internet kullanıcı sayısının 800 milyon kişi arttığı belirtilirken dünyanın %37'sinin hiç internet kullanmadığı belirtildi. İnternet bağlantısı olmayanların sayısının yaklaşık 2,9 milyar kişi olduğu aktarılan raporda, söz konusu kitlenin büyük kısmının gelişmekte olan ülkelerde ikamet ettiği vurgulanmıştır (ITU: Committed to connecting the world, 2023).

Ülkemizde TÜİK tarafından 2022 yılında yapılan hane halkı bilişim teknolojileri kullanımı araştırma sonuçlarına göre; hanelerin %94,1'inin evden internete erişim imkanı olduğu gözlenmiştir. Bu oran, geçen yıla göre %2,1 artış göstermiştir (TÜİK, 2023).

Bilgi teknolojileri kullanımında donanımlı ve bilgi sahibi kişiler oldukça önemlidir. Bilişim üzerine yeteneği olan kabiliyetli kişilerin zaman tasarrufu ve iş sirkülasyonu sağlamaları beklenmektedir (Özdemir & Acar, 2020). Daha önce yapılan çalışmalar ve araştırmalara göre kişilerin bilgi teknoloji yeterliliği varsa bilgi teknolojileri içeren düşünceyi destekleme, geliştirme ve yönlendirme kabiliyetine de sahip oldukları kabul edilmektedir. Bilgi teknolojileri yeterliliğine sahip bireyler bürokrasi, siber güvenlik ve e- katılım gibi konular üzerinde de gelişim göstermektedir (Kaya, Şimşek ve Okul, 2020).

Bilgi teknolojileri yeterliliği bireylerin bilgi teknoloji araçlarını, veri tabanlarını, donanımları, elektronik ağları ve elektronik kaynakları kullanma ve yönetme yeteneğidir. Bu bilişim araçlarını etkili ve verimli şekilde kullanan bireyler de bilgi teknolojileri yetisi, bilgi ve yetenek yelpazesi artmaktadır (Ku, Ku, ve Abrar, 2011).

Bilgi teknolojilerinde bireylerin sahip olduğu uzmanlık bilgileri, teknoloji deneyimleri, kullanım bilgileri ve teknoloji ile etkileşimleri sonucu elde ettikleri teknik

yetiği oluşturmaktadır. Bireyler bilgi ve deneyimlerini bir araya getirerek bilgi teknoloji yeterliliklerini geliştirebilirler. Bilgi teknolojilerinde yeterlilik sahibi olan kişiler, bilgi teknolojileri alt yapısı, programları ve uygulamaları hakkında bilgi sahibi olarak kabul edilir. Verileri yönetebilen ve gerektiğinde teknik destek sağlayabilecek bireyler olarak tanımlanabilmektedir (Kaya, 2019).

Bilgi teknolojileri kullanımını ve deneyimi artan bireylerde mesleki ve kişisel başarıda paralel olarak artış göstermektedir. Bilgisayar kullanımında;

- İhtiyaç duyduğu yazılım ve donanım araçlarını kullanabilen,
- Web tarayıcılarını kullanabilen,
- Elektronik dosyaları oluşturabilen ve kullanabilen,
- Deoplama araçlarından yararlanabilen,
- Dosyalar üzerinde temel işlevleri (kes-kopyala-yapıştır) kullanabilen bireyler temel becerilere sahiptir.

Bu bireylerin mesleki anlamda gerekli olan program ve uygulamaları kullanabilmesi ve uygulayabilmesi beklenmektedir (Çağtaş, 2019).

Bilgi teknolojiler yeterliliği üzerine 2011 yılında yapılan bir araştırma da bilgi teknolojileri yeterlilik düzeyi gelişmiş bireylerin sorunlara bakış açılarının değiştiği, eleştirel dūřünme yetilerinin geliştiği ve sorunlarda yan etkiler ve yansımalarından çok asıl soruna odaklandıklarını tespit etmişlerdir. Örnek verecek olursak bilgi teknolojileri yeterliliği yüksek bireyler kullandıkları teknolojik ürünün enerji tüketimine, cihazların dönüştürülebilir malzemeler kullanılarak üretilmesine ve teknolojiyi kullanırken çevreye duyarlı ve saygılı olmaya çalıştıkları sonucuna ulaşmışlardır. Çalışmanın bir diğer sonucu ise bilgi teknolojileri yeterliliği yüksek bireyler toplumsal hayatta da verimli kullanıldığında önemli işler başarmaktadır. Bu bireylerin yetiştirilmesi maksadıyla yeni dersler ve yeni bölümler eklenmeli, bireylerin yeterlilik seviyelerinin ölçülmesi ve çeşitli ölçme araçlarının geliştirilmesi gerektiği vurgulanmış ve son olarak farklı disiplinlerde çalışmalara örnek olması için tavsiyelerde bulunmuşlardır (Kurt ve diğerleri, 2011).

1.6. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ile Dönüşen Devlet

İnternet ağını yaygınlaşması ve gelişen teknoloji ile kamu hizmetleri de dijitalleşmeye başlamıştır. Dijitalleşme devlet yapısını modern, teknolojik ve vatandaş odaklı hizmet sunmaya yöneltmiştir. Kamu hizmetlerinde yaşanan dijitalleşme ile dijital vatandaş kavramı veya literatürde bahsedilen bazı alternatifleri ile e-vatandaş, e-birey, siber vatandaş, çevrimiçi vatandaş gibi kavramlar ortaya çıkmıştır. Teknolojiye uyumlu bir toplum oluşması için dijital vatandaş önemlidir. E-vatandaş ihtiyaçlarını daha iyi anlatmak ve devlet yönetiminde daha aktif bir rol oynamak için devletle iletişimini daha etkin kullanması beklenen vatandaşdır. Teknolojideki gelişmelerin etkisiyle vatandaşların dijital yeterlilikleri de artmış değişen istek ve beklentileri e-devlet gelişiminde önemli rol oynamıştır (Yalçınkaya, 2019).

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi kamu politikası oluşturma ve karar verme süreçlerinde teknolojinin dinamikleriyle kamu politikalarını yeniden şekillendiren e-devlet yaklaşımını gündeme getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminin işleyişini niceliksel ve niteliksel olarak değiştirmektedir. Bu değişimler daha çok kamu yönetimi ve özel sektör ilişkileri, kamu yönetimi ve vatandaş ilişkileri ile kamu yöneticileri ve çalışanlar arasındaki ilişkilerde yaşanmaktadır. Bu değişim sürecinin yansımaları, sağıktan eğitime, adaletten güvenlik hizmetlerine, bayındırlıktan çevreye kadar birçok alanda yeni kamusal politikaların oluşturulmasını gerekli kılmıştır. Modern toplumun giderek artan karmaşıklığında, karar verme süreci sistematik bir bilgi kullanımını zorunlu kılmıştır. Karar verme süreçlerinde bilgi ve bilgi teknolojileri yardımıyla oluşturulan bilişim sistemleri, tüm bilginin sunulması yerine, sonuçlanmış, uygun bir yapıya dönüştürülmüş ve filtre edilmiş bilginin doğru hedefe, doğru zamanda ve daha az maliyetle iletilmesini hedeflemektedir (Kırışık ve Sezer, 2015).

Bu bağlamda kamunun asli görevi olarak sunduğu hizmetler bürokratik süreçlerin azaltılması, kırtasiyeciliğin önüne geçilmesi amacıyla kaliteli, verimli ve yaygın hizmet elektronik ortam da vatandaşla buluşturulmak istenmiştir. Bu anlayış kapsamında bireyin devlet için var olması anlayışı yerini devletin birey için var olması anlayışına bırakmaktadır (Çarıkçı, 2010).

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLETTE HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde araştırma kapsamında e-devlet kavramı ve anlamı, temel özellikleri, Türkiye’de e-devlet uygulamaları, hizmet kalitesi kavramı ve anlamı, temel özellikleri ve boyutları akademik olarak ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir.

2.1.Hizmet Kalitesi

Hizmet, insanların ihtiyaçlarını karşılamak için kişilerin ve araçların oluşturduğu insanlara fayda sağlayan ürünlerdir (Çiçek ve Doğan, 2009). Parasuraman ve arkadaşlarına (1993) göre hizmet: mekân, şekil, vakit ve psikoloji bakımından yarar sağlayan ekonomik faaliyetlerdir. Hizmet kavramı, maddi olmayan iş veya faaliyetleri bir tarafın başka bir tarafa sunması olarak tanımlanmaktadır. Daha genel bir tanımla, insanların ihtiyaçlarını gidermek için ortaya konulan fayda sağlayan faaliyet ve yararlardır. Hizmetin etkili ve amacına ulaşabilir olması kalitesine bağlıdır. Kalite, ürün ve hizmetlerin verimliliğini artıran ve işletmelerin lehine müşterilerde oluşan algıdır (Cengiz ve Kırkbir, 2010).

2.1.1. Hizmet Kalitesi Tanımı

Hizmet kavramına hem hizmeti sunanlar, hem hizmeti kullananlar hem de teorisyenler tarafından farklı tanımlar ortaya atılmıştır. Bu durum, hizmet kalitesinin belirlenmesinin gerekliliğinin ve zorluğunun göstergesi olarak algılanabilir (Akbaba ve Kılınç, 2001). İş hayatında başarı, büyüme, rekabetçi ortamda ayakta kalma, kaliteyi anlama ve uygulamaya bağlıdır. Rekabet daha kaliteli hizmet ve ürün anlamına gelmektedir. Günümüzde işletmeler, rakiplerinden daha başarılı olabilmek için, sundukları ürün ve hizmetin kalitesini düzenli olarak ölçmektedirler (Sarıışık ve Dikkaya, 2015). Kalite, bir ürün veya hizmetin özelliklerinden olup belirtilen ya da ima edilen ihtiyaçları karşılama yeteneğini taşımaktır, yani kullanıma uygunluktur (Edvardsson, 1998).

Hizmet kalitesi ürün veya hizmetlerin sunumunda süreç artık sunumun yapıldığı hedef kitle ile başlamaktadır. Kurumlar / kuruluşlar, süreçlerini hedef kitleden gelen tepkilere göre yeniden düzenlemektedirler. Hizmet kalitesini tespiti hedef kitlede oluşan izlenimlerle tespit edilmekte, bundan dolayı kuruluşlar, hedef

kitlenin zihninde güçlü bir kalite algılaması oluşturmak zorundadır (Cevher, 2015). Edvardsson (1998) hizmet kalitesi kavramını, müşteri beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılama olarak tanımlamıştır. Baktığımız zaman kaliteli hizmet sunmanın ilk şartı müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaktır. İşte bu şekilde işletmeler, müşterilerin beklentilerini karşıladıkları oranda müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesinin değerini artırabilir (Parasuraman, Berry ve Zeithaml, 1993). Bir bakıma hizmet kalitesi, işletmelerin değişen müşteri beklentilerini karşılayabilme yeteneğidir (Okumuş ve Duygun, 2008).

2.1.2. Hizmet Kalitesinin Önemi

İnsanların daha çok hizmet beklentisinden dolayı hizmet kalitesine ilgi oldukça artmıştır. İnsanlar aldıkları hizmetten sürekli alma niyetinde olmaları hizmet kalitesinin düzeyi ile ilişkilendirilmektedir. Sadık müşteri sayısının artması hizmet organizasyonun başarılı olduğunu gösterir (Çiçek ve Doğan, 2009).

Günümüzde önemli bir alana sahip olan hizmet sektöründe, hizmet kalitesinin ölçülmesi çok önemlidir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi ile elde edilen veriler ışığında hizmet kalitesinin geliştirilmesi için adımlar atılabilir (Okumuş ve Duygun, 2008). Hizmetin kalitesinin ölçülmesinde, müşterinin aldığı hizmetle ilgili beklentileri önemlidir, eğer sunulan hizmet müşterilerin beklentilerini karşılamıyor veya yeterli değilse hizmet kalitesi düşük olarak değerlendirilecektir. Tam aksine verilen hizmet müşterilerin beklentilerini karşıladığında veya aştığında, sunulan hizmet kaliteli olarak değerlendirilecektir (Akbaba ve Kılınç, 2001).

Hizmet kalitesinin ölçümünde müşterinin hizmetten beklentilerini ve hizmeti algılama düzeyini belirlemek için en yaygın kullanılan ölçek, Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry (1991) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farka ortaya koymak için kullanılmaktadır.

2.1.3. Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin ölçülmesi kadar üzerinde durulması gereken diğer bir konu ise; hizmet kalitesinin boyutlarıdır. Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirme

sürecini etkileyen pek çok unsur ya da boyut vardır. Ancak bu boyutların tam olarak ne olduğu hakkında bir fikir birliği sağlanamamıştır. Fikir birliği bulunmamasının en önemli sebebi ise hizmet kalitesini oluşturan boyutların farklı sektörlere göre değişim göstermesidir (Okumuş ve Duygun, 2008). Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1991 yılında yapılan çalışma hizmet kalitesi boyutlarını inceleyen, ortaya koyan ve genel kabul gören en önemli çalışmadır. Bu çalışmada yer alan kriterler ise on ana başlıkta toplanmış ve bu kriterlere hizmet kalitesinin boyutları adı verilmiştir. Bu boyutlar (Parasuraman, Berry ve Zeitham 1991):

- **Güvenilirlik:** İşletmenin hizmeti doğru ve etik değerlere uygun olarak müşteriye sunması.
- **İsteklilik:** İşletme çalışanlarının hizmet sunumunda hazır ve hevesli olmaları ile açıklanmaktadır. Müşterilere anında yardımcı olma ve geri dönüşler bu kapsama dâhildir.
- **Yeterlilik:** İşletme çalışanlarının hizmet sunumunda yeterli teknik bilgiye sahip olması ve bu alanda uzmanlaşmalarını ifade etmektedir.
- **Ulaşılabilirlik veya Erişilebilirlik:** İşletmenin iletişim araçları vasıtasıyla hizmete kolay ulaşılmaya imkân sağlaması.
- **Saygı:** İşletme personellerinin müşterilere kibar ve saygılı davranması olarak ifade edilir. Personellerin müşteri isteklerine çözüm bulma gayretleri bu kapsama dâhildir.
- **İletişim:** Müşteri alacağı hizmet hakkında kolay ve anlaşılır bilgiye ulaşması olarak ifade edilir.
- **İnanılabilirlik:** Müşterilere güven verilmesi ve müşterilerin çıkarlarının korunduğuna ikna edilmesi.
- **Güvenlik:** İşletmenin riskleri en aza indirmesi ve müşterilerinin bilgilerini koruması olarak ifade edilir. Ahlaklı ve güvenilir personellerin çalışması da bu kapsama dâhildir.
- **Müşteriyi Anlamak:** Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verilmesi ve karşılanması şeklinde ifade edilmektedir.
- **Fiziksel Varlıklar:** Hizmet sunumunda kullanılan donanım ve aletler olarak ifade edilmiştir.

2.1.4. Hizmet Kalitesi Modelleri

80'li yıllardan günümüze hizmet kalitesini tanımlayan, farklı hizmet kalitesi ölçüm modelleri geliştirilmiştir. Bu modeller arasında Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen Servperf modeli ile Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry tarafından önerilen Servqual modeli en yaygın 2 model olarak kullanılmaktadır. Yapılan araştırmalarda hangi modelin daha üstün olduğu konusunda fikir birliğine varılamadığı ve her iki modelinde savunulabilir ve uygulanabilir olduğunu kabul eden çalışmalar bulunmaktadır. Bununla birlikte Servperf ve Servqual modellerinin toplam hizmet kalitesinin ölçülmesinde uygun ve eşit miktarda kabul gördüğünü ifade eden çalışmalar yer almaktadır (Yorgancıoğlu Tarcan ve Yalçın Balçık, 2020).

2.1.4.1.Servperf Modeli

Servperf modeli hizmet kalitesinin performansını ölçmek amacıyla 1994 yılında Cronin ve Taylor tarafından oluşturulmuştur. Servqual modeli tüketicilerin hizmet almadan önce beklentilerinin olmamasından ötürü yetersiz kalmıştır. Servperf yöntemi ise, tüketicilerin tatmini üzerinde durmuş ve tüketici tatminin hizmet almaya devam niyeti üzerinde olumlu etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Model tüketici tatminini öne çıkararak, hizmet alanların her vakit yüksek kalite de hizmete ulaşamayacaklarını, ama tatmini yüksek hizmeti seçebileceklerini vurgulamıştır (Mammadov, 2019).

Servperf modeli, tüketicilerin performans algıları ile hizmet kalitesi beklentileri arasındaki farka odaklanmak yerine, yalnızca tüketiciler tarafından algılanan kurumsal performansa odaklanan 'sadece performans ölçümlerini' veya hizmet kalitesi ölçümlerini temsil eder. Cronin ve Taylor (1992), müşterilerin hizmet performansı beklentileri olmasına rağmen bu beklentilerin onların hizmet kalitesi algılarını oluşturmadığını öne sürmektedir. Model, performans algılarını hizmet kalitesini ölçmek yerine ölçü olarak kullanır. Müşteri beklentileri ile hizmet algıları arasındaki farkı değerlendirmek olarak kabul edilmiştir (Akdere, Top ve Tekingündüz, 2018).

Cronin ve Taylor özel banka, haşere kontrol, kuru temizleme ve fast-food olmak üzere 4 farklı hizmet sektöründe bu ölçeği sınımlamıştır. Bu modelin servqual

modelinden esinlenilerek, hizmet kalitesini güvenilir ve güncel olarak açıklayan bir ölçek olduğunu belirtmişlerdir. Regrasyon analizi yöntemini değerlendirme en geçerli model olarak kabul etmişlerdir. Hizmet kalitesi tespitinde performans ile beklenti arasındaki farkın sadece performansa göre tespit edilmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Aydın ve Yıldırım, 2012).

2.1.4.2.Servqual Modeli

Hizmet kalitesinin ölçümünde müşterinin hizmetten beklentilerini ve hizmeti algılama düzeyini belirlemek için kullanılan SERVQUAL ölçeği beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farkı ortaya koymak için kullanılmaktadır. Dünya genelinde kabul görmüş olan Servqual ölçeği, 1983-1990 yılları arasında Amerika’da geliştirilmiştir. Servqual modeli, hizmet kalitesinin ölçülmesini geniş bir çerçevede ele alarak, ilk olarak hizmet kalitesini tanımlamaya ve etkileyen faktörleri tespit ederek ölçülebilir bir model haline getirmeyi amaçlamıştır (Çiftçi, 2006).

Parasuraman ve arkadaşları 1980’li yıllardan itibaren 97 önerme ve 10 boyutla ele aldıkları çalışmalarını, farklı hizmet sektörlerinde aşamalı olarak uygulamışlardır. Çalışmalarının neticesinde, en çok kullanılan 22 önerme ile fiziksel özellikler, inanılabilirlik, heveslilik, anlayış ve güven olmak üzere 5 boyutta bir araya getirilerek SERVQUAL ölçeğini ileri sürmüşlerdir (Hotamışlı ve Eleren, 2011). Ölçek üzerine çalışan araştırmacılar, her hizmet sektöründe hizmet sağlayan tüm işletmelerde bu 5 hizmet kalitesi boyutunun geçerli olduğunu ifade etmişlerdir. Boyutlar şu şekilde ifade edilmiştir;

- **Fiziksel özellikler:** İşletmelerin hizmet sunumunda kullandığı fiziksel imkânlar, araçlar ve personeller.
- **İnanılabilirlik:** Taahhüt edilen hizmetin güvenilir ve doğru şekilde sunulması yeteneği.
- **Heveslilik:** İşletmelerin müşterilerine hızlı hizmet verme isteği olarak ifade edilmektedir.
- **Anlayış:** İşletmelerin müşterilerine özel ilgi göstermesi ve kendisini müşterilerin yerine koyarak empati yapması.

- **Güven:** İşletme çalışanlarının müşterilere karşı kibar olması ve bilgili davranması müşterilerin güvenini artırabilmeleri (Bilişik, 2019).

Müşteri beklentileri ve algılarının farklı zamanlarda karşılaştırılması, işletmenin kendi servqual performansını rakipleri ile kıyaslaması, farklı kalite algılarına sahip müşteri kısımlarının incelenmesi ve hazır müşterilerin kalite algılarının tespit edilmesi servqual ölçeğinin uygulama alanları arasındadır. Ölçeğin her dönemde her işletmeye uygulanabilir olması, değerlendirme kapsamına hangi fark veya farkların dâhil edileceği gibi unsurlardan dolayı kapsam, konu, boyut ve sonuçlar da farklılıklar olabilmektedir (Hotamışlı ve Eleren, 2011).

2.2.E-Devlet

21. yüzyılda devletlerin yönetim politikaları ve kamu kurumlarının bilgi teknolojileri araçlarını kullanma girişimleri devletlerin internet ortamından hizmet vermesine vesile olmuştur (Ndou, 2004). Günümüzde devletlerin kamu hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için önceleri kullanılan yöntemlerini bilgi ve iletişim teknolojilerine göre yeniden şekillendirmesi ve değiştirmesi gerekmektedir (Kırışik ve Sezer, 2015).

Bilişim teknolojileri, çağımızda toplumların ve bireylerin yaşamında vazgeçilemez bir unsur haline gelmiştir. Son dönemlerde tüm dünyada yeni ekonomik ve yönetsel modellerin oluşmasına ve gelişmesine aracı olmuştur. Bu yönetim modellerinin en önemlilerinden birisi de e-devlettir. Bu e-devlet modeli bilişim teknolojileri sayesinde kamu hizmetlerinin, kamu kurumları ve vatandaşlar arasında gerçekleştirildiği yeni bir yönetim anlayışı ortaya koymaktadır (Odabaş ve Polat, 2008). E-devletin temel hedefleri vatandaşların yönetim ve hizmet alanında katılımını artırmak ve vatandaşların devletle olan ilişkilerinde devletin kaynak kullanımında verimi artırmayı amaçlamaktadır (Yalçınkaya, 2019).

2.2.1. E-Devlet Kavramı

Ndou (2004) e-devlet kavramını, devletin sahip olduğu veya işlettiği sistemler olarak tanımlıyor. İyileştirilmiş, şeffaf ve hesap verilebilir kamu hizmeti imkânı tanımaktadır. Bir başka tanımda Fang e-devleti, vatandaşların hükümetle iletişim

kurma ve hükümet politikaları hakkında bilgi alma aracı olarak tanımlamıştır. Bu amaçla e-devlet büyük bir demokratik araçtır. Geçmişten beri dile getirilen bilgi teknolojilerinin vatandaş - devlet ilişkilerinde kullanımı, devletlerin 21.yüzyılın başında vatandaşlara ve özel sektöre elektronik ortamda bilgi ve hizmetlerin sağlanması amacıyla kendi yönetim yapısına uygun olarak e-devlet projelerine yönelmesiyle başladığı görülmektedir (Şahin, 2014).

E-devletin temel çıkış noktası kamu hizmetlerinin yeniden revize edilmesidir. Hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi, devlet-vatandaş ilişkilerinin üst düzeye çıkarılması ve hizmetler kalitenin artırılması amacı e-devlet çalışmalarına ilgiyi artırmıştır (Alkan ve Ünver, 2020). E-devlet portalı, devlet ve vatandaşların birbirlerine karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu vazife ve hizmetlerin karşılıklı olarak internet ortamında sürekli ve güvenli olarak yürütülmesidir (Koh, Prybutok ve Zhang, 2008).

E-devletin vatandaşın hizmetine sunulduğu aşamada yapılması gereken bir takım düzenlemeler vardır. En başta yapılması gereken düzenlemelerin bilgi güvenliği ve gizlilik olduğu ifade edilmektedir. Burada ki gizlilik konusu e-devlet uygulamalarındaki doküman ve bilgilerin elektronik ortamda güvenliğinin sağlanması üzerine kurulmuştur. E-devlet portalında hizmet sağlayan sunucuların devlet kontrolünde ve güvenilir ortamda olması bilgi güvenliği açısından büyük öneme sahiptir. Yasal olarak kişisel ve kurumsal bilgilerin korunması gerekir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007).

2.2.2. E-Devletin Amaçları

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ile vatandaşların kamu hizmeti ihtiyaçlarının karşılanması için devlet tarafından hizmet sunumunda yeni yöntemler geliştirilmektedir. Devlet kamu hizmetlerinin sağlanmasında teknolojik gelişimlerin etkisiyle verimliliğin artırılması, zaman tasarrufu, işlemlerde kolaylık yapılması ve tasarruflarının yapılması açısından e- devletin kullanımı önemli olmaktadır (Özdemir ve Acar, 2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik, düşük maliyet, kalite ve verimlilik önemlidir. Kamu hizmet sunumunda vatandaşın aldığı hizmetin kalitesini artırmak ve maliyetleri düşürmek için devlet reformlar ve değişimler uygulamaktadır (Usta ve Babaoğlu, 2019).

Yaşanan gelişmelerle birlikte vatandaş ile kamu kurumlarının iletişim kanalları internet ortamına taşınmıştır. Vatandaşların kamu kurumlarına giderek aldığı hizmetlerden olan adli sicil kaydı, öğrenci belgesi, nüfus kayıt örneği alma ve ödemeler gibi birçok hizmet, artık vatandaşlar için evde, işte bilgisayar başında ve mobil cihazlarla alınabilir hizmetler haline gelmiştir (Göçoğlu, 2020).

Günümüzde vatandaşların, kamu kurumlarından ve kamu hizmetlerinden beklentileri artmış ve çeşitlenmiştir. Kamu kurumlarının sadece hizmet sunması yetersiz görülmekte, verilen hizmetin hızlı, nitelikli ve vatandaş memnun etmesi beklenmektedir (Sezer, 2008). İşte burada e-devlette haftada 7 gün 24 saat kamu hizmetlerinin ulaşılabilir olması, imkânsızlıkları ve eşitsizlikleri ortadan kaldırmaktadır. Eşitlikçi bir ortamda kamu hizmeti sunan e-devlet, vatandaş ile devlet yönetimi etkileşimi değiştirecektir (Baştan ve Gökbnar, 2016).

Sanal dünyada güven bağına sağlamak oldukça zordur. İlişkilerde özellikler daha gizlidir ve zaman gerektirir (Tung ve Rieck, 2005). Güven, her ilişki ağında yer 4 alan temel bir kavramdır. Bilgi teknolojilerini sağlamış olduğu imkânlarla oluşturulan e-devlet portalı vatandaşlarla devlet kurum ve kuruluşları arasında yeni bir etkileşim öngörmektedir. Bu portaldan etkili ve uygun bir biçimde faydalanıldığında vatandaşların, kamu kurum ve kuruluşlarından duyduğu memnuniyet artacaktır. İşte buradan hareketle hızlı, tam ve güvenilir bilgi almak vatandaşın, kamu kurumlarına olan güvenini artırmıştır (Şahin, 2014).

İnternet hayatımızda önemli bir bilgi kaynağı haline geldiğinden dolayı iyi hazırlanmış bir e-devlet sitesi vatandaşlar için vazgeçilmez bir hizmet aracına döndü. Erişilebilir bir sistem vatandaşları oldukça memnun eder. Bilgi ve hizmetlerin kolayca paylaşılır ve aktarılabilir olması vatandaşları cezbetmektedir (Alawneh, Al-Refai ve Batiha, 2013).

E-devlet uygulamalarının hayata geçirilirken beraberinde getirdiği bir takım gereksinimler olacaktır. Bunlar vatandaşın daha verimli ve sağlıklı hizmet alması için gereken çok önemli çalışmalardır. E-devlet uygulamaları için gereken düzenlemelere ilişkin çalışmalar şu şekilde planlanmıştır;

Hukuki Altyapı: Sayısal imza, elektronik sözleşme, şahsi bilgilerin muhafaza edilmesi, bilgiye erişim hak ve güvence altına alınmasına ilişkin düzenlemeler gibi doğrudan ve fikri hakların ve tüketici haklarının korunmasına ilişkin düzenlemeler, usul hukuku, ceza hukuku, vergi ve ihale kanunları gibi genel konular üzerine yapılan düzenlemeler e-devletin hukuki gereksinimlerini kapsamaktadır (Örselli ve Taşpınar, 2014).

Teknolojik Altyapı: E-devlet hizmet sunumunda kullanılan uygulamalar ve web sitelerinin nicelik ve nitelikleri başta olmak üzere, geniş bant internet hizmetinin sağlanması, kurumlar tarafından oluşturulan verilerin ortak bir platformda birleştirilmesine kadar olan tüm teknik ve fiziki imkanlar teknolojik alt yapıyı oluşturmaktadır (Örselli ve Taşpınar, 2014).

Kullanıcı Altyapısı: Kamu kurumlarında çalışan personellerin bilgisayar ve teknolojik araçları kullanım bilgi ve düzeylerinin iyileştirilmesini kapsamaktadır. Yeterli bilgiye sahip kalifiye personel seçimi yapılmalıdır. E-devlet uygulamalarını kullanacak vatandaşlara da etkin bir kullanım için gerekli beceri ve alışkanlıkların kazandırılması gereklidir (Örselli ve Taşpınar, 2014).

E-Devlet Uygulamalarının Finansmanı: Geniş kapsamlı bir e-devlet ağının kurulması ve vatandaşlara katma değeri yüksek hizmetlerin üretilmesi için kamu tarafından yatırım planlarının sağlanmasıdır (Örselli & Taşpınar, 2014).

Gizlilik ve Güvenlik: Bilgi gizliliği ve güvenlik e-devlet ile ilgili yapılması gereken düzenlemelerin başında gelmektedir. İnternet ağlarında paylaşılan bilgilerin güvenliğinin sağlanması oldukça önemlidir. E-devlet üzerinde tutulan kişisel bilgilerin üçüncü kişilerin eline geçmemesini önleyici düzenlemeler yapılmalıdır (Örselli ve Taşpınar, 2014).

Hizmet altyapısını oluşturmak, hizmet (servis) mekanizmasını oluşturmak ve bir koordinasyon merkezinin oluşturulması da planlanması gereken diğer düzenlemeler olarak sıralanmaktadır (Efendioğlu ve Sezgin, 2007).

Elektronik devlet uygulamaları kamu kurumlarında bürokrasinin azaltılması, çalışma prensiplerinde standartların belirlenmesi, sunulan hizmetlerin daha kaliteli, daha hızlı ve daha az maliyetle sunulmasını sağlamıştır. Ayrıca kurumların iç işlerinde kolay ve güvenilir bilgi paylaşımında çok önemli bir işlev görmektedir (Can ve Eke, 2020).

2.2.3. E-Devlet Uygulamalarının Faydaları

E-devlet uygulamalarının bir takım faydaları olmakla beraber e-devlet uygulamasını kısıtlayan bazı engellerde bulunmaktadır. Baqir ve Iyer (2010) tarafından hazırlanan e-devlet uygulamalarının avantajları ve zorluklarını içeren tablo aşağıda verilmiştir (Örselli ve Taşpınar, 2014).

Tablo 3: E-Devlet Uygulamaları İle İlgili Avantajların Ve Zorlukların Özeti

Avantajları	Zorluklar
Verimliliği ve etkililiği artırır	Gizlilik/güvenlik/gizlilik kaygıları
İletişimi artırır	Fazla bilgi yüklemesi
Fazlalıkları ve tutarsızlıkları ortadan kaldırır	Bilgiye nasıl değer verileceği sorunu
Şeffaflığı artırır	Çalışmayan ve güncel olmayan web siteleri
Özel şirketlerle ortak olma fırsatları sağlar	Faydalar genellikle yüksek gelişmişliğe bağlı olması.
Ekonomiye olumlu yansımaları	Liderlik eksikliği
İnternetin benimsenmesini teşvik	Kaynak/yetenek/altyapı eksikliği
İletişim, bilgi, işçilik ve malzeme gibi maliyetleri azaltır	Yüksek yatırımlar gerekli
Hizmet sunumunu ve hızını iyileştirir ve erişimi genişletir	Kişisel etkileşim/iletişim/sorma olanağını ortadan kaldırma
Kolaylığı artırır	İş sahalarını daraltma
Vatandaşları güçlendirir	Tanıtım kısıtlıdır dolayısıyla farkındalık az
Yatırımları, işletmeleri ve vasıflı kişileri kamuya çekiyor	Büyüklüğü ve bürokratik yapısı devletlerin esnekliğini daraltıyor

Mevcut bilgi miktarını artırır	Vatandaşların e-devlete olan güvenini artırma zorluğu
Kaynak kullanımını iyileştirir	

Kaynak: (Baqir ve Iyer, 2010)

Tabloya bakıldığında e-devlet uygulamasının avantajları vatandaş, iş dünyası, uluslararası etkinlikler, yönetim alanları ve demokratik etkinlikler kapsamında farklı boyutları içerdiği görülmektedir. E-devlet sayesinde vatandaşların kolay ve kaliteli hizmete ulaşması, kamu politikalarına ve hizmet süreçlerine etkin katılım sağlamasının önü açılmıştır. Kamu hizmetlerinin çevrimiçi yürütülmesi iş çevrelerinin hızını artırmış ve kolaylıklar getirmiştir. Maliyeti düşük, şeffaf, sürekli ve hızlı hizmet alabilme vatandaş ve işletmelere büyük katkı sağlamıştır (Örselli ve Taşpınar, 2014).

Web sitesi yanında geliştirilen mobil uygulama sayesinde kamu kurumlarının e-devlet üzerinden sunduğu hizmetlere tek noktadan, hızlı ve güvenli erişim mümkün hale gelmiştir. Kullanıcılara gönderilen mesajlarla birlikte internet ana sayfasında ve sosyal medya hesaplarında güncel birçok yenilik hakkında bilgilendirmeler yapılmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2023).

2.2.4. E-Devlet Hizmet Kalitesi

Bilgi teknoloji uygulamalarının kamu sektöründe yoğun bir biçimde kullanılması, kamu bilgi ve belgelerinin etkin olarak yönetilmesini sağlamak ve topluma daha iyi hizmet ve şeffaflık sunmak amacıyla vatandaşlar kamu kurumları ve özel sektör de dâhil olmak üzere her düzeyde hizmet sunumunda yeni bir yöntem getirmiştir (Hien, 2014).

Toplumları oluşturan bireylerin bilgi teknolojilerinde yaşanan değişimleri benimsemesi sonucunda devletler topluma yüksek kalitede kamu hizmeti sunabilmek için hizmet sunum süreçlerinde değişiklikler yapmak zorunda kalmıştır. Kamu kurumları hizmetlerinin hem ekonomik hem de hizmet kalitesi açısından daha etkin şekilde yerine getirilmesi için dönüşüm sürecinde büyük çaba sarf etmiştir. Dijital araçlar yardımıyla kamuya ait bilgilerin ve çevrimiçi hizmetlerin paylaşılması amacıyla e-devlet uygulamalarına geçiş sağlanmıştır. E-devlet hizmetlerinden

yararlanmak isteyenlere ihtiyaç duyduğu bilgi ve hizmete en az çaba ve maliyetle ulaşım imkânı sağlanmıştır (Yılmaz ve Bozkurt, 2014).

Tüm bu imkânların yanında e-devlet kullanıcıları için hizmet kalitesi de oldukça önem kazanmıştır. Kullanıcılar yüksek kaliteyi her gün daha fazla talep ederken, hizmeti sunanlar da operasyonel süreçleri iyileştirerek ve sorunları hızlı bir şekilde tespit ederek kullanıcı memnuniyetinin yanı sıra kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamak için diğer performans sonuçlarını ölçerek hizmet kalitesini iyileştirmek durumunda kalmaktadırlar (Hien, 2014).

E-devlet hizmet kalitesi üzerine farklı çalışmalar yapılmış ancak boyutlar üzerinde bir fikir birliğine varılamamıştır. Mevcut çalışmalar e-devlet hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapı olduğunu öne sürmektedir. Genellikle hizmet kalitesinde kabul görmüş olan boyutlar üzerinden araştırmalar yapılmıştır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2009).

Papadomichelaki ve Mentzas (2012) vatandaşların devlet sitelerinden veya portallarından hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmek için “e-GovQual” adında bir model geliştirdiler. Kalite özelliğini altı ana kalite boyutu altında sınıflandırmışlardır: Kullanım Kolaylığı, Güven, Etkileşim Ortamının İşlevselliği, Güvenilirlik, Bilginin İçeriği ve Görünümü ve Vatandaş Desteği. E-devlet hizmetlerini ve devlet web sitelerini değerlendirirken vatandaşların tercihlerine ilişkin bilgileri ortaya çıkarmak ve değerlendirmek için tasarlanmıştır.

Farklı bir çalışmada Zaidi, Marir ve Siva (2013) “E-GSQTA” modelini öne sürmüştür. Model de e-hizmet kalitesinin ölçülmesi; bilgi kalitesi, güven, web sitesi kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve e-hizmet kullanımı olmak üzere 5 boyutta incelenmiştir.

Yoo ve Donthu (2001)’un önerdiği “SITEQUAL” modelinde ise web sitesi kalitesi dört faktöre dayanmaktadır: kullanım kolaylığı, estetik tasarım, işlem hızı ve güvenlik. Yine başka bir çalışmada Loiacono ve diğerleri (2002) “WebQual” adlı bir ölçek geliştirdi. 12 boyuttan oluşan web sitesi kalitesi değerlendirildi: bilgisel göreve uygunluk, kişiye özel iletişim, güven, tepki süresi, anlama kolaylığı, sezgisel

işlemler, görsel çekicilik, yenilikçilik, duygusal çekicilik, tutarlı imaj, çevrimiçi bütünlük ve göreceli avantaj.

Anlaşılacağı üzere, e-devlet hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmaların artması, e-devlet hizmet kalitesi konusunda daha farklı boyutların ortaya çıkmasına neden olmuştur (Papadomichelaki ve Mentzas, 2009).

2.2.5. E-Devlet Hizmet Kalitesi Boyutları

Araştırma kapsamında ölçekte yer alan E-devlet hizmet kalitesi algısını ölçmeye yönelik e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven ve e-empati boyutlarına ilişkin kavramsal çerçeveye aşağıda yer verilmiştir.

E-Site Tasarımı

Bu boyut, kullanıcıların e-devlet uygulamaları ile etkileşimi sırasında oluşan kullanıcı deneyimlerinin görsel olarak yansımalarını ifade eder. E-devlet platformunun sunumunun, düzeninin yanı sıra web sayfalarının şekli, grafikleri ve sayfa görseelliği de kullanıcılar açısından oldukça önemlidir. Bilgilerin güncel olması, doğru ve anlaşılır olması gerekir. Düzenli kontrolleri sağlanarak hatalı, yanlış ve bozuk bağlantılar güncellenmelidir. Verilen hizmetlerde bilgi ve belgelerin kolay anlaşılır kelime ve cümlelerde olması oldukça önemlidir. Kullanılan grafikler, seçilen renkler, kullanılan yazı fontları ve web sayfalarının boyutu bir web sayfası için site estetiğinin sağlanmasında önemli bir yere sahiptir. Bir web sayfası veya uygulamanın kullanıcı deneyimi üzerindeki etkisi ve özellikle kullanıcı etkileşimi oldukça fazladır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2009).

E-Güvenilirlik

Çevrimiçi hizmet sunumunda çok önemli bir boyuttur. Kişisel veriler, bilgiler ve tüm işlem süreçlerinin korunmasına ilişkin politikaları kapsamaktadır (Hien, 2014). Kişisel bilgilerin başkalarıyla paylaşılmaması, anonimliğin korunması, kişisel verilerin güvenli bir şekilde arşivlenmesi ve diğer tüm bilgilerin üçüncü kişiler tarafından kullanımından doğabilecek dolandırıcılık ve mali kayıp risklerini bilgilendirmenin yanı sıra tüm işlemin olduğu gibi yürütülmesini sağlayarak

kullanıcıları tehlikelerden korumak olarak tanımlanır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2009).

E-Heveslilik

Bu boyut e-devlet portalının kullanıcılarına yardım etme ve hızlı hizmet verme isteği olarak ifade edilebilir. Kullanıcı talep, soru ve şikayetlerine karşı sergilenen tutum ve tavır olarak adlandırılabilir. Heveslilik algısı arttıkça kullanmaya devam etme niyeti de artmaktadır (Çınar ve Ortanca, 2021).

E-Güven

Güven, hizmetin tutarlı, doğru ve zamanında teslimi konusunda vatandaşın e-devlet sitesine duyduğu güven olarak tanımlanmaktadır. Bu boyut e-hizmet sürecinde tehlike ve şüphelerin ortadan kaldırılması, veri mahremiyetinin sağlanması ve kullanıcıları risklere karşı korumak olarak ifade edilebilir. Şifreleme, erişim kontrolü, dijital imzalar ve kullanıcı adı ve şifre alma prosedürleri uygulanarak güvenlik önlemleri artırılabilir. Kullanıcıların bu şekilde risklere ve tehlikelere karşı korunduğunu ve gerekli önlemlerin alındığını anlaması memnuniyeti ve güveni de olumlu anlamda etkilemektedir (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012).

E-Empati

Bu boyut, e-devletin kullanıcılarını anlamasını, e-devlet web sitesinin vatandaşlarla etkileşim düzeyini ve onları aktif tutma derecesini ifade etmektedir. Kullanıcıların e-devletle ilgili görüş ve önerileri doğrultusunda yapılacak düzenlemeler, hizmetlerin zamanını hatırlatmak, hizmetler prosedürlerini aktarmak ve kullanıcıların etkileşimlerini artıracak adımlar atmak bu boyut içerisinde yer almaktadır (Alanezi, Mahmood ve Basri, 2011). Kullanıcıların sorularına hızlı yanıt verilmesi ve yaşanan sorunlarda problem çözme hızı ve anlayışı etkileşim anlamında oldukça değerlidir. Uygulamalarda bu destek ve kolaylıklar uygulandığında kullanıcı dostu platform veya uygulama olarak anılmaktadır (Papadomichelaki ve Mentzas, 2012).

2.2.6. Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları

Avrupa Birliğinin bilgi toplumuna dönüşüm için ortaya koyduğu hedefler doğrultusunda Türkiye’de “e-Dönüşüm Türkiye” projesi 2003 yılında başlatılmıştır. Proje sayesinde devlet ile vatandaş arasında kamu siteleri vasıtasıyla etkileşim ve iletişim alanı oluşmuştur. Türkiye’nin elektronik devlet uygulamalarına dönüşüm sürecine katkı sağlamak amacıyla birçok kurul ve birim oluşturulmuş ve projeler geliştirilmiştir. Bu çalışmaların bir kısmı kısa bir süre sonra kendiliğinden dağılmış, bir kısmı da sadece kâğıt üstünde kalmıştır. Bu çalışmalardan önemli sayılabilecek birim-kurul ve projelere örnek olarak; “*Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması (Dünya Bankası-1993)*, *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) (Ulaştırma Bakanlığı, TÜBİTAK-1999)*, *e-Ticaret Koordinasyon Kurulu (DTM-1998-2002)*, *Kamu-Net Üst Kurulu (Başbakanlık-1998-2002)*, *Türkiye Bilişim şurası*, *e-Türkiye Girişimi (Başbakanlık-2201-2003)*, *e-Dönüşüm Türkiye Projesi (DPT-BTD-2003)*, *Bilgi Toplumu Dairesi*, *e-Dönüşüm Türkiye icra Kurulu*, *Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)*” (Kuran, 2005; Naralan, 2008; Seferoğlu, Çelen, ve Çelik, 2011) verilebilir.

Türkiye’de e-devlet uygulamaları kapsamında yürütülen bazı projeler aşağıdaki şekilde açıklanabilir:

POLNET: Emniyet Teşkilatı içerisinde yürütülen hizmetlerin süratli, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesini ve vatandaşların zamanında, kesintisiz ve kaliteli hizmet alabilmelerini sağlayan bilişim ağının ismi Polis Bilgi Sistemidir (Emniyet Genel Müdürlüğü Projeler, 2023).

E-OKUL: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından ilkokul, ortaokul ve lise düzeyinde eğitim alan öğrenciler ve öğretmenler için hazırlanmış bir sistemdir. E-Okul aracılığıyla öğretmenler devamsızlık bilgisi, sınav tarihler, sınav notları ve diploma bilgilerini öğrencilere duyurmaktadır. E-Okul veli bilgilendirme sistemi sayesinde işlenen verileri veliler kimlik bilgilerini girerek görebilmektedir (e-Okul Yönetim Bilgi Sistemi, 2023).

MERNİS: Nüfus kayıtlarının elektronik ortamda merkezi bir yapıda tutulmasını sağlayan sistem “Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi” olarak adlandırılmıştır. MERNİS projesi ile birlikte;

- Nüfus kayıtları tek bir veri tabanında tutulmaya başlanmıştır.
- Tüm vatandaşlara TC kimlik numarası verilmiştir.
- 81 il ve 973 ilçe nüfus müdürlüğü ile çevrimiçi bağlantı imkânı sağlanmıştır.
- Nüfus istatistiklerinin kolayca elde edilmesi sağlanmıştır.
- Tüm vatandaşların yer fark etmeksizin buldukları yerin nüfus müdürlüğünden hizmet almalarının önü açılmıştır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2023).

SPOR BİLGİ SİSTEMİ: T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından sporda dijital dönüşüm çerçevesinde tüm iş süreçlerinin yazılımlarla teknolojik ortama aktarıldığı bir sistemdir. Spor camiasına doğru, güvenli, tutarlı ve hızlı bir şekilde kamu hizmeti sunulması hedeflenmiştir. Spor bilgi sistemi sayesinde veri tabanı oluşturularak veriler tek kaynaktan toplanmıştır. İçişleri Bakanlığı, YÖK, Sağlık Bakanlığı ve Gümrük ve Ticaret Bakanlıkları ile entegrasyonu sağlanarak veri doğrulaması ve bütünlüğü sağlanmaktadır (Spor Bilgi Sistemi, 2023).

TAKBİS: Tapu Ve Kadastro Bilgi Sistemi 2002 yılında pilot çalışma olarak başlamış 2012 yılında tüm ülke genelindeki tapu müdürlüklerinde aktif edilmiştir. Tapu kayıtlarının elektronik ortama aktarılması ve işlemlerin elektronik ortamda yürütülmesi, takip ve kontrolünün etkin ve hızlı bir şekilde yapılması amacıyla yürütülen bir e-devlet projesidir. 973 tapu müdürlüğünde ve 1 yurtdışı temsilcilğinde (Berlin) TAKBİS sistemi kullanılmaktadır (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi, 2023).

ÇİFTÇİ KAYIT SİSTEMİ (ÇKS): T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından tarım politikalarının belirlenmesi amacıyla çiftçilerin tarımsal faaliyetlerinin internet ortamında tutulması amacıyla oluşturulmuştur. Tarımsal desteklemelerin takip edilmesini, denetlenmesini ve raporlanmasını sağlayan merkezi bir veri sistemidir (Tarım ve Orman Bakanlığı, 2023).

UYAP: Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının birimleri arasında her türlü yargısal, idari ve denetim faaliyetlerini içeren bilgi ve belgelerin elektronik ortamda yürütüldüğü bir bilişim sistemidir. Belgelerin tek bir ortamda tutulması zaman, hız, doğruluk, şeffaflık, verimlilik ve tasarruf sağlamaktadır. Usulsüzlük ve yolsuzlukların önüne geçmektedir (UYAP Bilişim Sistemi, 2023).

E-NABIZ: E-nabız sağlık kurum ve kuruluşlarından gelen sağlık verilerinin vatandaş ve sağlık çalışanlarının mobil uygulama ve internet üzerinden erişim sağlamasına imkan tanıyan bir uygulamadır. Muayene, tetkik ve tedavilerin kayıt altına alındığı, kayıtların sağlık personelleri tarafından değerlendirildiği, böylelikle teşhis ve tedavi sürecinin kalitesini ve hızını artıran geniş, güvenli, güçlü ve kapsamlı bir sağlık bilişim alt yapısıdır (E-Nabız Hakkında, 2023).

MHRS: T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından etkin ve verimli bir sağlık hizmeti sunmak amacıyla Alo 182 çağrı merkezini arayarak operatör yardımıyla, internet sitesi üzerinden veya mobil uygulamadan vatandaşların istedikleri hastane ve doktordan randevu almalarını sağlayan sistemin adıdır (Merkezi Hekim Randevu Sistemi Hakkımızda, 2023).

HAYAT EVE SIĞAR (HES): Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı tarafından yeni tip koronavirüs (Covid-19) hakkında bilgilendirme ve salgın hastalıkla ilgili olarak yönlendirmeler yapmak amacıyla oluşturulan mobil uygulama ve platformun adıdır. Uygulama üzerinden oluşturulabilen HES kodu sayesinde pandemi zamanında ulaşım ve resmi kurumlara girişlerde kişilerin hastalık risk durumu ilgili kurumlarla paylaşılmakta ve incelenmektedir. Bu sayede kişilerin risk taşıyıp taşımadığı kontrol edilmiş olmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2023).

Türkiye’de e-devlet uygulamaları vatandaşların hizmetine sunulduğunda bazı sorunlar ortaya çıkmıştır. E-devlet uygulamaları arasında entegrasyon olmaması ve bunun tek bir platformdan yönetilmemesi sorunu verimliliği düşürmüştür. Sorunların çözümüne yönelik ilk adım olarak 18 Aralık 2008 tarihinde “E-Devlet Kapısı Projesi” hizmete açılmıştır (Çarıkçı, 2010).

E-DEVLET KAPISI PROJESİ: 2008 yılında erişime açılan ve kendisini sürekli yenileyen e-devlet kapısı gelişimini sürdürerek bir çok kamu hizmetinin sunulduğu ve yüzlerce kamu kurumunun entegre olduğu bir platforma dönüşmüştür. Kamu kurumlarına, vatandaşlara ve özel sektöre 7/24 hizmet sağlanması için çalışmalar sürmektedir. E-devlet kapısına giriş; e-devlet şifresi, mobil imza, e-imza, T.C. Kimlik Kartı ve internet bankacılığı gibi kimlik doğrulama seçenekleri ile yapılabilmektedir. Sağlık, ulaşım, adalet, sosyal güvenlik, eğitim ve sigorta gibi geniş yelpazede hizmetlere erişim imkanı bulunmaktadır (E-Devlet Kapısı, 2023).

E-Devlet Kapısından verilen hizmetler;

- Sorgulama Hizmetleri,
- Başvuru Hizmetleri,
- Bütünleşik Hizmetler (Birden fazla kurumun hizmetleri birleştirilerek oluşturulan hizmetler),
- Belge Oluşturma Hizmetleri,
- Vergi, resim ve harç ödeme işlemleri,
- Bilgilendirme hizmetleri,
- Abonelik işlemleri,

Ayrıca, e-Devlet Kapısı tarafından sunulan hizmetler ile kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımı sağlanabilmektedir (E-Devlet Kapısı, 2023).

2.2.7. Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Odaklı Yaklaşım Çerçevesinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti

Kamu hizmetlerinde vatandaş odaklı yaklaşım konusu açıklanmadan önce kamu hizmeti kavramına değinilmesi gerekmektedir. Uygur (2014) kamu hizmeti kavramını ; “Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimi altında genel, kolektif gereksinimleri karşılamak, tatmin etmek ve kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş olan devamlı ve muntazam faaliyetlerdir” şeklinde açıklamıştır.

Kamu hizmetleri yararlanan kişilere göre ve sunulmuş kaynağına göre farklı kategorilere ayrılmaktadır. Yararlanan kişilere göre kamu hizmeti, bireysel yararlanma

sağlayan kamu hizmetleri ve birlikte yararlanma sağlayan kamu hizmetleri olarak iki gruba ayrılmaktadır. Bireysel yararlanma sağlayan kamu hizmetlerini okul, hastane, kütüphane, postane vb. şeklinde hizmetlerdir. Birlikte yararlanma sağlayan kamu hizmetlerine çöp toplanması, itfaiye hizmetleri, jandarma ve emniyet güçlerinin hizmetlerini örnek olarak gösterilmektedir. Sunuluş kaynağına göre kamu hizmeti, milli ve mahalli kamu hizmetleri şeklinde ikiye ayrılmaktadır. Milli kamu hizmetleri, merkezi yönetim tarafından tüm ülke de uygulanan kamu hizmetleridir. Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demir Yollarının sağladığı ulaştırma bir milli kamu hizmetidir. Mahalli kamu hizmetleri dediğimiz yerel yönetimin kendi sınırları içerisinde bölge halkının ihtiyaçları doğrultusunda sağladığı hizmetlerdir. Şehir içi otobüs, çöp toplama, su ve kanalizasyon işleri mahalli kamu hizmetleridir (Göçoğlu, 2020).

Kamu hizmetlerinde 2000’li yıllara kadar vatandaş devlet ilişkisinde süreç yüz yüze ve kâğıt üzerinden yürümektedir. Yoğun kırtasiyecilikle geçen bürokratik süreç internet kullanımının yaygınlaşması ve hizmet sunumunda etkin kullanılmasıyla farklı bir boyuta dönüşmüştür. Vatandaş açısından devlete kolay ulaşabilme bürokrasiyi hafifletmiştir (Yalçınkaya, 2019). E-devlet portalının faaliyete geçmesiyle birçok kamu kurumunda oluşan yoğunluğun ciddi oranda azaldığı gözlemlenmiştir. Vatandaşlar bilgisayar veya diğer cihazlar yardımıyla kamu kurumlarındaki işlerini vakit kaybetmeden hızlı bir şekilde sağlayarak zaman tasarrufu sağlıyorlar. Tabi burada hem devlet açısından hem de vatandaş açısında bir zaman tasarrufu vardır (Akçagündüz, 2013).

Devlet sorumlu olduğu hizmeti vatandaşlarına her alanda, kamu kurumlarına gitmeden, güvenilir, hızlı, ekonomik, daha kolay ulaşılabilir ve 7/24 istediği zaman istediği yerden e-devlet portalı üzerinden hizmet alabileceği büyük bir imkân sağlamaktadır. Bununla birlikte e-devlet web sitesinin açık, sade ve kullanışlı ara yüze sahip olması gerekmektedir (Karasoy, 2009). E-devlet vatandaşların şikayet ve isteklerini devlete iletebilecekleri ilk başvuru merkezi konumundadır. Vatandaşın merkezde yer aldığı, kolay ulaşılabilir ve kesintisiz hizmet sunan e-devlet sayesinde hizmet sunumunda kalitenin artırılması, bürokrasinin en aza indirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin yükseltilmesi gibi hedefler belirlenmiştir. Toplumun her kesimine

şeffaf ve adil hizmet sunulmasına olanak sağlayan e-devlete vatandaşların güvenide artmaktadır (Yalçınkaya, 2019).

Kamu hizmetlerinde vatandaş odaklı yaklaşım, kamu hizmetlerinde sunuş biçimlerinin vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve istekleri doğrultusunda yeniden şekillendiği ve bazı özel sektör araçlarıyla hizmetlerin kaliteli, şeffaf ve hızlı hale getirilerek sunulmasıdır. Kamu yararı gözetilerek vatandaşların hizmet süreçlerine dahil edilmesi ve vatandaşların memnuniyetleri ön plana çıkarılması hedeflenmektedir. Sadece vergi veren, askerlik hizmetini yerine getiren ve seçimlerde oy kullanarak vatandaşlık görevinin yerine getiren anlayış yerini tüm karar alma süreçlerine dahil olan, ülkeye katkı sağlamak için üretim de ilerlemeyi hedefleyen ve tüm gelişmelerde rol almak isteyen vatandaşlık anlayışına bırakmıştır. Günümüzde özel sektörün kamu gözetimi ve denetimi altında sunduğu hizmetler, kamu hizmetlerinde kalitenin artmasını ve kamunun vatandaşları müşteri olarak görmesini sağlamıştır. Ancak özel sektördeki müşteri kavramı ile kamu sektöründeki müşteri kavramları farklılık göstermektedir. Özel kesimler verilen hizmette müşterilerden kar elde etme amacındadır. Kamu da ise amaç kar elde etmek değil, kamu yararı düşünülmektedir (Mammadov, 2019).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMA

3.1.Araştırmanın Konusu

Bilgi teknolojilerinde yaşanan hızlı değişimler her alanda hayatı etkilemiştir. Bu değişimlerle insanların istekleri ve beklentileri de değişmiştir. Vatandaşların başta gündelik hayatı olmak üzere iletişim araçları, öğrenme ortamları ve hükümetlerin hizmet sunma biçimleri de değişime uğramıştır (Haldenwang, 2004). Bu değişim beraberinde dünyada yeni ortamlar yeni hizmet olanakları gerektirmiştir. İnternet kullanımı özellikle son yıllarda bilgi teknolojilerinin etkisiyle yaygınlaşmıştır. İnternet vatandaşlara birçok alanda iş yürütme ve hizmet alma noktasında kolaylıklar sağlamaktadır. İnsanlar daha az zamanda daha çok iş yapmak amacıyla interneti yaygın olarak kullanmaktadır. Bilgi teknolojilerinde yaşanan değişimler ve internet kullanımının yaygınlaşmasıyla kamu hizmetlerinde de yenilikler meydana gelmiştir. Vatandaşa daha hızlı, güvenilir ve kolay hizmet sağlamak amacıyla e-devlete geçiş başlamıştır.

Türkiye’de 2020 yılı ağustos ayında gerçekleştirilen hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre hanelerin yaklaşık yüzde 90’ı internet erişimine sahiptir. Bu oran bir önceki yılda %88,3 olarak gerçekleşmiştir (TÜİK, 2021). Bu istatistiklerden hareketle Türkiye’de vatandaşların internet erişiminin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Yaygınlaşan internet kullanımı sayesinde vatandaşlar kamu hizmetlerine e-devlet üzerinden daha kolay ve hızlı ulaşabilmektedir. Birçok kamusal hizmet internet ortamında vatandaşların kullanımına açılmıştır. Vatandaşların bilişim teknolojileri kullanımı bu derece artmışken bilgi teknoloji yeterlilikleri ne durumdadır? ,Vatandaşların e-devlet kullanımları ile bilgi teknoloji yeterlilikleri arasında hizmet kalitesi üzerinde algılarında farklılık var mıdır? Ve vatandaşların aldıkları hizmetlerin kalitesini etkileyen unsurlar nelerdir? Soruları bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

3.2.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı vatandaşların bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi algısı arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. E-site tasarımı, e-güvenilirlik,

e-heveslilik, e-güven ve e-empati boyutları açısından e-devlet uygulamalarının vatandaş üzerindeki algısını ortaya koymaktır. TÜİK tarafından yayınlanan rapora göre kişisel amaçla kamu kurum ya da kuruluşları ile iletişime geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için 2019 yılı Nisan ayı ile 2020 yılı Mart ayını kapsayan on iki aylık dönemde interneti kullanan bireylerin 16-74 yaş grubu bireyler içerisindeki oranı %51,5 oldu. Bu oran önceki yılın aynı döneminde %51,2 idi. E-devlet hizmetlerini kullanım amaçları arasında, kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %48,7 ile ilk sırayı aldı (TÜİK, 2021). Bu istatistikler bağlamında araştırmanın amacı, bireylerin bilgi teknolojileri yeterliliğinin e-devlet uygulamaları kullanımlarındaki hizmet kalitesi algılarını incelemektir.

3.3.Araştırmanın Sınırlılıkları

Yapılan çalışmada belirli kısıtlılıklar söz konusudur. En büyük kısıtlılık bu araştırmanın evren ve örneklemini oluşturan Konya il sınırları içerisinde yaşayan ve e-devlet kullanan vatandaşlarla gerçekleştirilmiş olmasıdır. E-devlet kullanmayan vatandaşlar araştırmaya dahil edilmemiştir. Veriler pandemi gereği ilk olarak internet üzerinden toplanmaya başlanmıştır. Pandemi şartlarının iyileşmesiyle yüz yüze verilerde toplanmıştır. Araştırmada toplanan nicel verilerin güvenilirlik ve geçerliliği, kullanılan anket tekniğinin özellikleriyle sınırlı olmaktadır.

3.4.Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada önce bilgi teknolojileri, e-devlet ve hizmet kalitesi kavramlarına kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur daha sonraki aşamada bir alan araştırması gerçekleştirmek amacıyla nicel araştırma tekniği olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi algısı arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla literatürde yer alan ölçeklerden yararlanılarak anket formu oluşturulmuştur.

E-devlet hizmet kalitesini ölçmeye yönelik sorular Sibel Aydın'ın 2016 yılında Alanezi, (2010) ve Piehler, Wirtz ve Daiser'in (2016) den çevirdiği "E-Devlet Hizmetlerinde Kalite Algısı: Bayburt İlinde Bir Uygulama " başlıklı yüksek lisans tezinde uyarladığı ölçekten alınmıştır.

Bilgi Teknolojileri kullanımını ölçmeye yönelik sorular Dilek Şanslı'nın 2015 yılında hazırladığı “ Bilişim Okuryazarlığı İle İnternet Bankacılığı Kullanımı İlişkisi: Bankacılık Sektörü Uygulaması ” başlıklı yüksek lisans tezinde uyarladığı ölçekten alınmıştır.

Anket iki aşamadan oluşmaktadır. Birinci bölümde, demografik sorular ikinci bölümde ise bilgi teknolojileri yeterliliği ve e-devlet hizmet kalitesine ilişkin vatandaş memnuniyetini ölçmek için hazırlanmış sorular yer almaktadır.

3.4.1. Örneklem ve Evren

Çalışmanın evrenini Konya ilinde yaşayan vatandaşlar oluşturmaktadır. Araştırmada, evren üzerinde genelleme yapılabilecek bir örneklem belirlenmesi hedeflenmektedir. Araştırmanın örneklemini e-devlet uygulamasını kullanan Konya'da ikamet eden vatandaşlar oluşturmaktadır. TÜİK' in 2020 de yayınlanan verilerine göre Konya nüfusu 2.232.374 kişi olarak tespit edilmiş. Araştırmada sayının bir milyondan fazla olmasından dolayı örneklem büyüklüğü p ve q değerleri 0,05 alınarak %5'lik hata payı düşünülerek $\alpha = 0,05$ kabul edilerek 384 olarak hesaplanmıştır (Canseven ve Genç, 2016). Örnekleme güçlendirmek için sayı 400'e çıkarılmıştır. Katılımcılar rastlantısal örneklem yoluyla seçilecektir. Örneklem homojen olmamakla birlikte her yaş, eğitim, gelir ve meslek grubundan katılımcıyı barındırmaktadır (TÜİK, 2020).

3.4.2. Verilerin Analiz Yöntemi

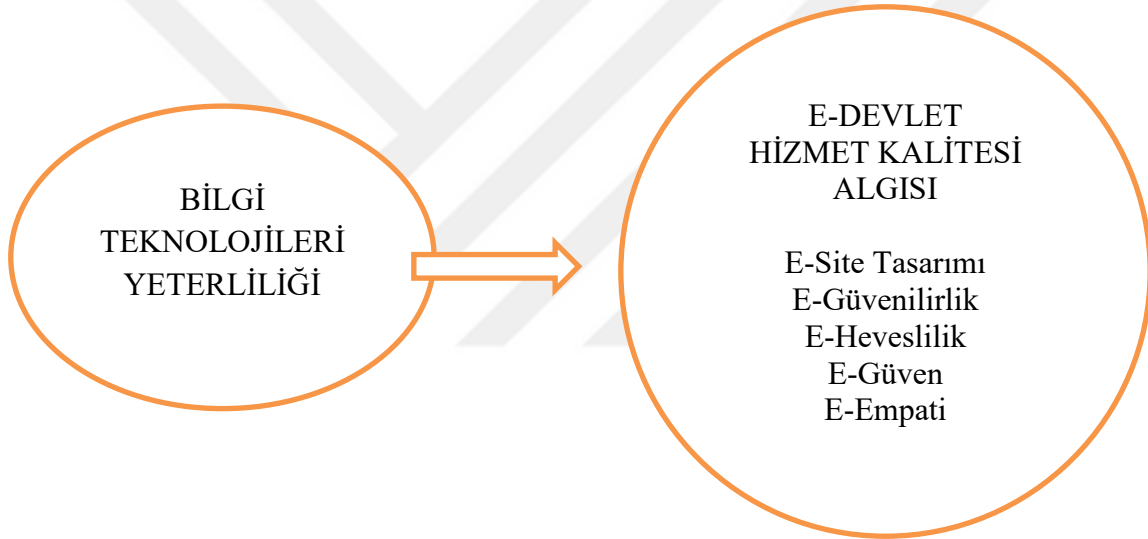
Toplanan 405 ankete ait veriler üzerinde araştırma sorularına yönelik ilgili analizler yapılmıştır. Araştırma için toplanan anket verileri IBM SPSS Statistics 20 programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Analiz yöntemleri olarak çoktan seçmeli sorulara frekans analizi, likert ölçekli sorulara faktör analizi ve bilgi teknolojileri yeterliliği ve e-devlet hizmet kalitesi algısı değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik korelasyon analizi kullanılmıştır. Demografik özelliklere göre bilgi teknolojileri yeterliliği ve e-devlet hizmet kalitesi algısı değişkenlerinin farklılık gösterip göstermediğine ilişkin fark testleri yapılmıştır.

Açıklanmak istenilen e-devlet hizmet kalitesi algısı boyutlarının katılımcılar tarafından kaç farklı boyutta algılandığını belirlemek için faktör ve güvenilirlik analizlerinden faydalanılmıştır. Kavramsal olarak değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünü ve şiddetini belirlemek için korelasyon analizi ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

3.4.3. Araştırmanın Modeli

Literatür araştırması ve açıklamalar ışığında araştırma modeli ve hipotezler aşağıdaki gibidir:

Şekil 2: Araştırma Modeli



H1: Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi Algıları Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H1a. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Site Tasarımı Boyutu Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H1b. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Güvenilirlik Boyutu Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H1c. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Heveslilik Boyutu Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H1d.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Güven Boyutu Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H1e.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Empati Boyutu Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H2. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Demografik Değişkenlere Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H2a. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Yaş Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H2b.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H2c.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H2d. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H2e.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H3.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Site Tasarımı Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.

H3a. Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H3b.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H3c.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H3d.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H3e.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H4.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Güvenilirlik Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.

H4a. Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H4b.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H4c.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H4d.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H4e.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H5.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Heveslilik Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.

H5a. Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H5b.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H5c.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H5d.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H5e.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H6.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Güven Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.

H6a. Vatandaşların E-Güven Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H6b.Vatandaşların E-Güven Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H6c.Vatandaşların E-Güven Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H6d.Vatandaşların E-Güven Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H6e.Vatandaşların E-Güven Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H7.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Empati Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.

H7a. Vatandaşların E-Empati Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H7b.Vatandaşların E-Empati Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H7c.Vatandaşların E-Empati Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.

H7d.Vatandaşların E-Empati Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

H7e.Vatandaşların E-Empati Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamlı Farklılık Göstermektedir.

3.5.Literatürde Yapılan Çalışmalar

Alawneh, Al-Refai ve Batiha (2013)'de Ürdün'de e-devlet hizmetlerinde kullanıcı memnuniyeti üzerine bir çalışma yapmıştır. Güveni, herhangi bir başarılı e-devlet projesi için çok önemli bir bileşendir başarı ve mahremiyet, vatandaşın güvenin kazanmanın kilit unsurudur. Çalışmada kamu hizmetlerinin kalitesi, ulaşılabilirlik, güven, güvenli ve gizlilik faktörleri incelenmiştir. Literatür çalışması yapıldıktan sonra 36 sorudan oluşan anket 220 kişiye uygulanmış ve sonuçlar analiz edilmiş. Bu sonuçlara göre ankete katılan kişilerin %97'sinin internet erişimi mevcut ve aktif olarak kullanabilmektedir. Erişilebilirlik faktörü açısından kullanım düzeyi önemlidir, e-devlete olan ilginin artmasının erişilebilirlik faktörüyle doğrudan ilgili olduğu ortaya konulmuştur. Ürdün'de vatandaşların e-devlete duyduğu güven ve memnuniyetin artmasıyla kamu hizmet kalitesinin de artacağı belirtilmiştir. Bu nedenle devlet yetkililerinin e-devlet portalı memnuniyetini artıracak düzenlemeleri vatandaşın taleplerine göre karşılaması gerektiğinden bahsedilmiştir.

Yapılan bir başka çalışmada Badri ve Alshare (2008) bilgi teknolojilerinin e-devlet üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Çalışmada devletlerin bilgi teknolojilerine göre e-devlet portallarını geliştirmeleri ve vatandaşlara e devlet portalına teşvik etmeleri önerilmiştir. Yine 2008 yılında Koh, Prybutok ve Zhang da yaptıkları araştırmada e-devletin kullanım amaçlarının bilgi almak ve kamu hizmetlerini 5 gerçekleştirmek olarak açıklamış. E-devlet kullanımının devlet açısından karlı oluşundan bahsetmişlerdir.

Yine 2005 yılında yapılan bir araştırmada e-devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşması için bilgi teknoloji yeteneğinin artırılması gerektiğini ve devletin vatandaşlara dijital okuryazarlık konusunda yardımcı olması gerektiğini önermişlerdir. Yine aynı çalışmada devletlerin doğrudan ve dolaylı olarak e-devlet hizmetlerinin

benimsenmesi için kamu bilincinin geliştirilmesi gerektiği belirtilmiş, vatandaşların e-devlet hizmetlerinden güvenilir, etkili ve güncel olarak faydalanmaları teşvik edilmesi gerektiği, ayrıca e-devlet uygulamalarının devletin kamu hizmetlerindeki maliyetini azalttığı vurgulanmıştır (Tung ve Rieck, 2005).

3.6.Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde araştırmaya katılan Konya ilinde ikamet eden ve e-devlet uygulamaları kullanan vatandaşlardan anket yöntemi ile toplanan verilerin betimleyici istatistikleri ve yorumları bulunmaktadır.

3.6.1. Betimleyici İstatistikler

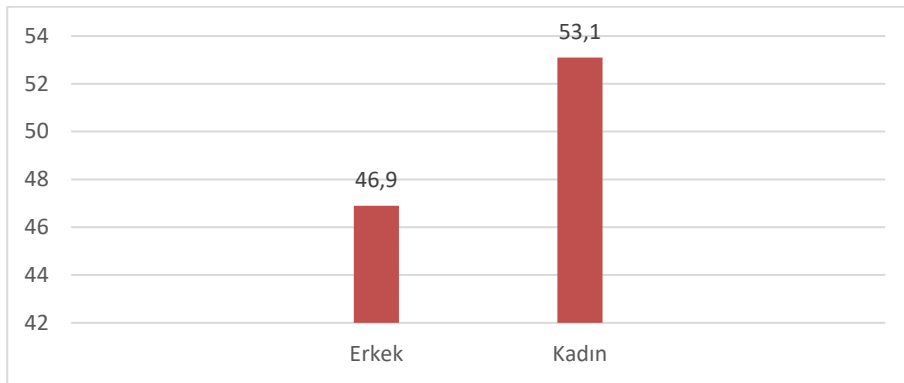
Bu kısımda anketin ilk bölümünde yer alan demografik sorulara ilişkin frekans analizi sonuçları verilmiştir. Demografik özellikler bağlamında cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma şekilleri e-devlet kullanım sürelerine ve gelir durumlarının dağılımına ilişkin sonuçlar aşağıda verilmiştir.

3.6.1.1.Demografik Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler

Aşağıdaki şekillerde araştırmaya katılan vatandaşların cinsiyet, yaş, eğitim, çalışma şekilleri, e-devlet kullanım süreleri ve gelir durumları gibi demografik değişkenlere ilişkin betimleyici istatistiklere yer verilmiştir.

3.6.1.1.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Şekil 3: Araştırma Örnekleminin Cinsiyet Dağılımları

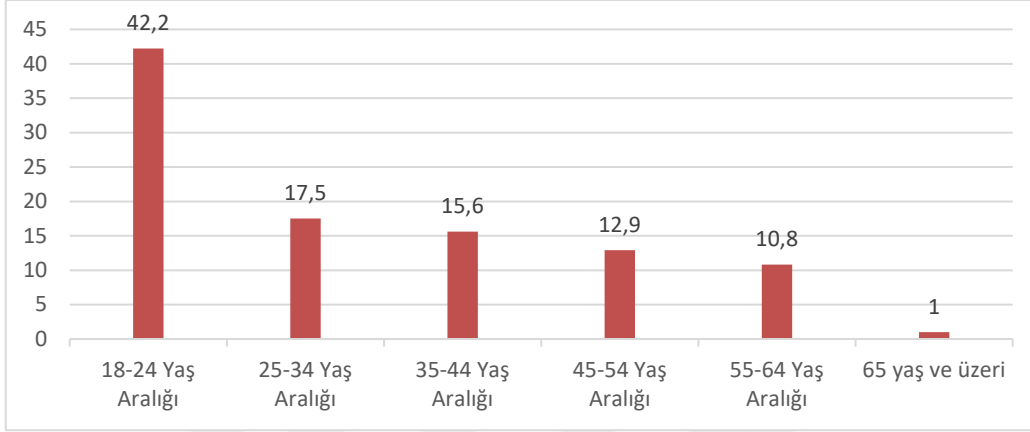


Şekil 3’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 405 vatandaşın %46,9’u (190) erkek, %53,1’si (215) kadındır. Verilerden sağlıklı sonuca ulaşabilmek için

katılımcıların cinsiyet açısından birbirine yakın oranda katılım sağlamasına dikkat edilmiştir.

3.6.1.1.2. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Şekil 4: Araştırma Örnekleminin Yaş Dağılımları

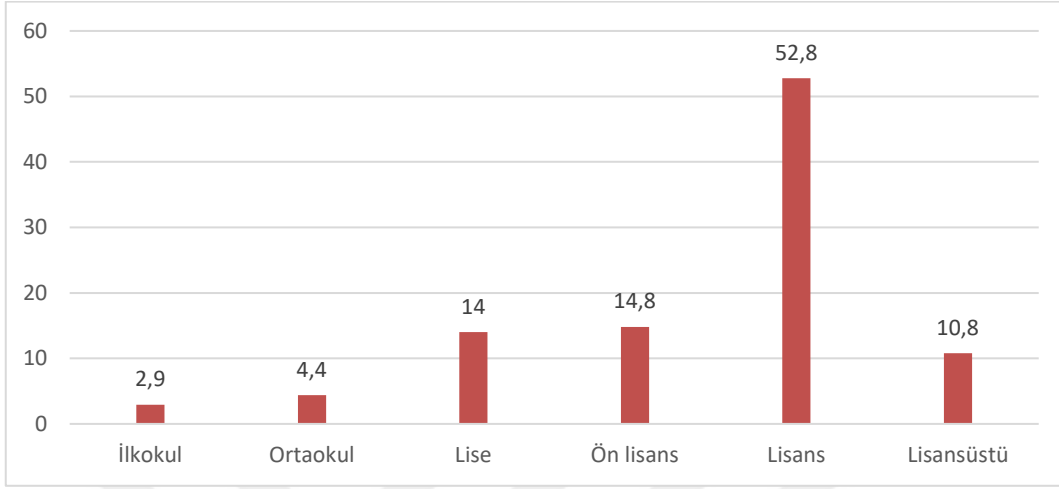


Şekil 4’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 405 vatandaşın %42,2’si (171) 18-24 yaş aralığında, %17,5’i (71) 25-34 yaş aralığında, %15,6’sı (63) 35-44 yaş aralığında, 45-54 %12,9’u (52) yaş aralığında, %10,8’i 55-64 (44) yaş aralığında, %1’i ise (4) 65 yaş ve üzeri aralığındadır. Verilere bakıldığında araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların yaş dağılımında genç nüfus ve orta yaş grubunun fazla olduğu görülmektedir.

Türkiye nüfusu yaş dağılımı incelendiğinde genç nüfusun ve orta yaş grubunun fazla olduğu görülmektedir. Bu bağlamda katılımcılar ve Türkiye nüfusu yaş dağılımı arasında benzerlik olduğu anlaşılmaktadır.

3.6.1.1.3. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

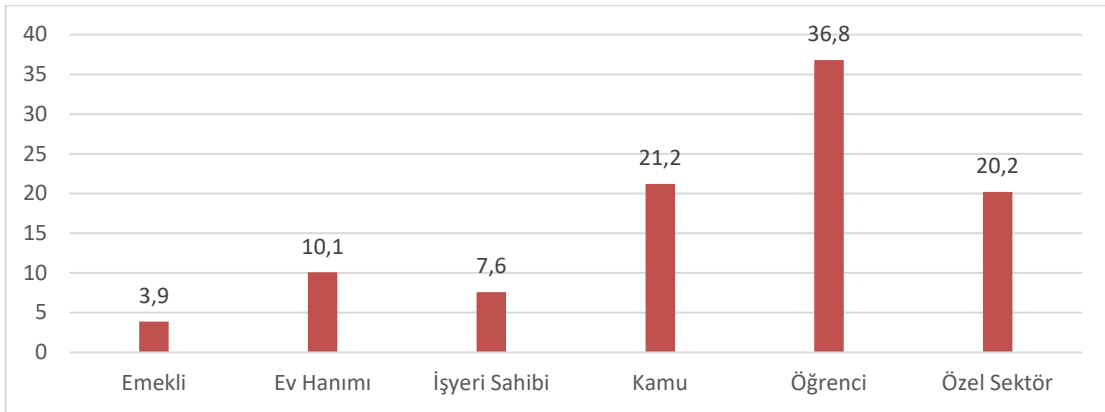
Şekil 5: Araştırma Örnekleminin Eğitim Durumu Dağılımları



Şekil 5’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 405 vatandaşın %2,9’u (12) ilkökul, %4,4’ü (18) ortaokul, %14’ü (57) lise, %14,8’i (60) ön lisans, %52,8’i (214) lisans, %10,8’ü (44) lisansüstü eğitim almıştır. Veriler doğrultusunda katılımcıların eğitim seviyesinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

3.6.1.1.4. Katılımcıların Çalışma Alanına Göre Dağılımı

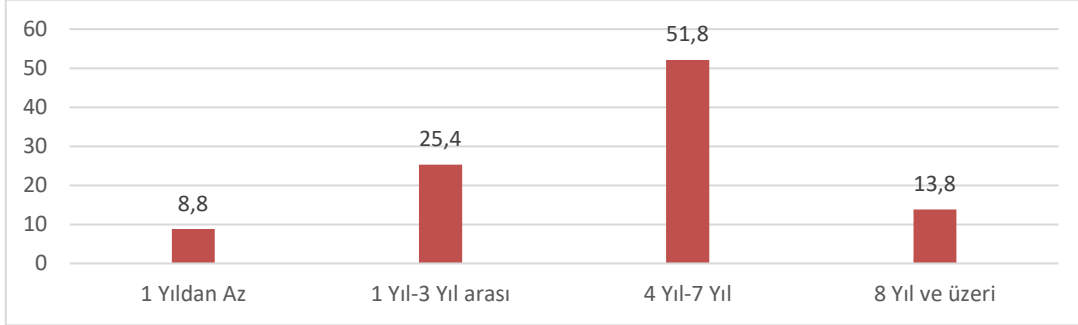
Şekil 6: Araştırma Örnekleminin Çalışma Alanına Göre Dağılımları



Şekil 6’da görüldüğü gibi araştırmaya katılan 405 vatandaşın %3,9’u (16) emekli, %10,1’i (41) ev hanımı, %7,6’sı (31) işyeri sahibi, %21,2’si (86) kamu çalışanı, %36,8’i (149) öğrenci, %20,2’si (82) özel sektör çalışanıdır. Verilere bakıldığında en çok katılımcıların öğrenciler, kamu çalışanları ve özel sektör çalışanlarından oluştuğu görülmektedir.

3.6.1.1.5. Katılımcıların E-devlet Kullanım Durumuna Göre Dağılımı

Şekil 7: Araştırma Örnekleminin E-devlet Kullanım Durumuna Göre Dağılımları



Şekil 7’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 405 vatandaşın %8,8’i (36) 1 yıldan az, %25,4’ü (103) 1 yıl – 3 yıl arası, %51,8’i (210) 4 yıl – 7 yıl arası ve %13,8’i (56) 8 yıl ve üzerinde e-devlet kullanıcısıdır. Veriler doğrultusunda katılımcıların %90’ı 1 yıldan fazla bir süredir e-devlet kullanıcısıdır. Katılımcılar arasında e-devlet kullanım süresinin oldukça fazla olduğu anlaşılmaktadır.

3.6.1.2. Araştırmada Elde Edilen Bulguların Frekans ve Yüzde Dağılımları

Araştırmada katılımcıların cevapladığı anketlerden elde edilen demografik veriler frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 4: İnternet Kullanım Sıklığına İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Ayda bir	3	0,7	,7
Haftada birkaç saat	12	2,9	3,7
Her gün sürekli	386	95,3	99,0
Hiç	3	0,7	99,8
Yılda birkaç kez	1	0,2	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 4 araştırmaya katılan vatandaşların internet kullanım sıklığına göre frekans ve yüzde dağılımlarını göstermektedir. Tablodan da anlaşılacağı üzere katılımcıların %0,7’si (3) hiç internet kullanmadığını, %0,2’si (1) yılda birkaç kez kullandığını, %0,7’si (3) ayda bir, %2,9’u (12) haftada birkaç saat ve %95,3’ü (386)

her gün sürekli internet kullandığını belirtmiştir. Bu verilere göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun her gün sürekli internet kullanımını olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 5: Cihaz, Aygıt vb. Ürünlerin Sahipliğine İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Akıllı Telefon	64	15,7	15,7
Bilgisayar (Evde ortak bilgisayar)	159	39,3	55,3
Bilgisayar (Kendinize ait bilgisayar)	176	43,4	98,7
İnternet Bağlantısı	3	0,7	99,5
Tablet	1	0,2	99,7
TOPLAM	405	100,0	

Araştırmaya katılan vatandaşların sahip olduğu Cihaz, Aygıt vb. Ürünler Tablo 4’de verilmiştir. Tablo 5’e göre katılımcıların %39,3 (159) Evde ortak bilgisayarı ve %43,4 (176) kendine ait bilgisayarı bulunmaktadır. Vatandaşlardan %15,7’si (64) ise akıllı telefon sahibidir. Veriler doğrultusunda katılımcıların tamamı teknolojik cihaz ve aygıtlara sahiptir.

Tablo 6: Bilgisayar Başındayken Kendimi Yeterli Hissediyorum İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	30	7,4	7,4
Katılıyorum	112	27,7	35,1
Katılmıyorum	51	12,5	47,7
Kesinlikle Katılıyorum	139	34,3	82,1
Kesinlikle Katılmıyorum	73	17,9	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 6’da görüldüğü gibi Bilgisayar Başındayken Kendimi Yeterli Hissediyorum ifadesine araştırmaya katılan vatandaşların %34,4’ü (140) kesinlikle katılıyorum, %27,8’i (113) katılıyorum, %7,4’u (30) kararsızım, %12,5’i (51) katılmıyorum ve %17,9’u (73) kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. Bu verilere göre katılımcıların %60’ından fazlası bilgisayar başındayken kendini yeterli hissetmektedir.

Tablo 7: Bilgisayarda Yeni Bir Durumda Karşılaştığımda Ne Yapacağımı Bilirim İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	41	10,1	10,1
Katılıyorum	117	29,0	39,1
Katılmıyorum	43	10,6	49,6
Kesinlikle Katılıyorum	137	33,9	83,5
Kesinlikle Katılmıyorum	67	16,5	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 7’de görüldüğü gibi “Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim” ifadesine araştırmaya katılan vatandaşların %33,9’u (137) kesinlikle katılıyorum, %29’u (117) katılıyorum, %10,1’i (41) kararsızım, %10,6’i (43) katılmıyorum ve %16,5’u (67) kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. Veriler doğrultusunda araştırmaya katılan vatandaşların büyük çoğunluğu bilgisayar kullanırken yeni bir durumla karşılaştığında ne yapacağını bilmektedir.

Tablo 8: Bilgisayar Kullanırken Yanlış Bir Şey Yapacağım/Tuşa Basacağım Korkusu Taşıyorum İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	29	7,1	7,1
Katılıyorum	32	7,9	15,0
Katılmıyorum	88	21,6	36,6
Kesinlikle Katılıyorum	74	18,2	54,8
Kesinlikle Katılmıyorum	182	45,2	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 8’de görüldüğü gibi “Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” ifadesine araştırmaya katılan vatandaşların %18,24’si (74) kesinlikle katılıyorum, %7,9’u (32) katılıyorum, %7,1’i (29) kararsızım, %21,6’sı (88) katılmıyorum ve %45,2’si (182) kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. Veriler incelendiğinde katılımcılardan %25 i bilgisayar kullanırken hata yapma korkusu taşıdığını belirtmiştir. Bilgisayar

karışısında yanlış bir şey yapma korkusu taşımayanların daha çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Bilgisayar Terimlerine ve Kavramlarına Hâkim Olduğuma İnanırım İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	45	11,1	11,1
Katılıyorum	112	27,7	38,7
Katılmıyorum	41	10,1	48,9
Kesinlikle Katılıyorum	153	37,7	86,5
Kesinlikle Katılmıyorum	54	13,3	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 9’da görüldüğü gibi “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hâkim olduğuma inanırım” ifadesine araştırmaya katılan vatandaşların %37,8’i (153) kesinlikle katılıyorum, %27,8’i (112) katılıyorum, %11,1’i (45) kararsızım, %10,1’i (41) katılmıyorum ve %13,3’si (54) kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. Tabloya bakıldığında vatandaşların %65’i gibi bir çoğunluk bilgisayar terimlerine hâkim olduğu görülmektedir. Yukarıda ki tablolarda da bahsedilen bilgisayar başında kendini rahat hisseden ve bilgisayarda hata yapma korkusu taşımayan çoğunluk bu verilerle benzerlik göstermektedir.

Tablo 10: Bilgisayarı Etkin Olarak Kullanabildiğimi Düşünüyorum İfadesine İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kararsızım	40	9,8	9,8
Katılıyorum	110	27,2	37,0
Katılmıyorum	31	7,6	44,6
Kesinlikle Katılıyorum	167	41,2	85,8
Kesinlikle Katılmıyorum	57	14,0	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 10’da görüldüğü gibi “Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum” ifadesine araştırmaya katılan vatandaşların %41,2’si (167) kesinlikle katılıyorum, %27,2’si (110) katılıyorum, %9,8’i (40) kararsızım, %7,6’sı (31)

katılmıyorum ve %14,'ü (57) kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermiştir. Verilere göre katılımcıların %68'i bilgisayarı etkin olarak kullanmaktadır. Yaklaşık olarak %20 lik katılımcı ise bilgisayarı etkin olarak kullanmadığını belirtmiştir.

Tablo 11: Dosya / Klasör Kopyalama Ve Taşıma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	364	89,7	89,7
Hayır	41	10,3	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 11'de göstermektedir ki "Dosya / klasör kopyalama ve taşıma" sorusuna vatandaşların %89,7'si (364) evet, %10,3'ü (41) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 12: Bir Belgedeki Bilgiyi, Kopyala-Yapıştır Komutlarını Kullanarak Kopyalama ve Taşıma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	361	88,9	88,9
Hayır	44	11,1	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 12'de göstermektedir ki "Bir belgedeki bilgiyi, kopyala-yapıştır komutlarını kullanarak kopyalama ve taşıma" sorusuna vatandaşların %88,9'u (361) evet, %11,1'i (44) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 13: Dosyaları Sıkıştırma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	328	80,8	80,8
Hayır	77	19,2	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 13'de göstermektedir ki "Dosyaları Sıkıştırma" sorusuna vatandaşların %80,8'i (328) evet, %19,2'si (77) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 14: Bilgisayarınıza Bir İşletim Sistemi Kurma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	290	71,5	71,5
Hayır	115	28,5	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 14’de göstermektedir ki “Bilgisayarınıza bir işletim sistemi kurma” sorusuna vatandaşların %71,5’i (290) evet, %28,5’i (115) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 15: Bilgisayara Yeni Aygıt Bağlama Ve Yükleme Yazıcı, Modem, vb. Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	346	85,3	85,3
Hayır	59	14,7	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 15’de göstermektedir ki “Bilgisayara yeni aygıt bağlama ve yükleme yazıcı, modem, vb.” sorusuna vatandaşların %85,3’ü (346) evet, %14,7’si (59) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 16: Bilgisayarınızda Harici Bir Bellek Flash, CD veya HDD Kullanabilme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	364	89,7	89,7
Hayır	41	10,3	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 16’da göstermektedir ki “Bilgisayarınızda harici bir bellek Flash, CD veya HDD kullanabilme” sorusuna vatandaşların %89,7’si (364) evet, %10,3’ü (41) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 17: Bilgisayarı Yerel Ağa Bağlama Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	344	84,8	84,8
Hayır	61	15,2	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 17’de göstermektedir ki “Bilgisayarı yerel ağa bağlama” sorusuna vatandaşların %84,8’i (344) evet, %15,2’si (61) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 18: Gazete ya da Dergi Okuma, Haber İndirme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	372	91,6	91,6
Hayır	33	8,4	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 18’de göstermektedir ki “Gazete ya da dergi okuma, haber indirme” sorusuna vatandaşların %91,6’sı (372) evet, %8,4’ü (33) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 19: E-posta Gönderme Alma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	367	90,4	90,4
Hayır	38	9,6	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 19’da göstermektedir ki “E-posta gönderme alma” sorusuna vatandaşların %90,4’ü (367) evet, %9,6’sı (38) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 20: Arama Motorları Yardımıyla Detaylı Arama Tarama Yapabilme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	378	93,1	93,1
Hayır	27	6,9	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 20’de göstermektedir ki “Arama motorları yardımıyla detaylı arama tarama yapabilme” sorusuna vatandaşların %93,1’i (378) evet, %6,9’u (27) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 21: Anlık İleti Gönderme Whatsapp, Skype, Facebook, Başkaları ile Gerçek Zamanlı Yazışma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	378	93,1	93,1
Hayır	27	6,9	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 21’de göstermektedir ki “Anlık ileti gönderme Whatsapp, Skype, Facebook, başkaları ile gerçek zamanlı yazışma” sorusuna vatandaşların %93,1’i (378) evet, %6,9’u (27) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 22: Müzik İndirme ya da Dinleme İnternette Yayın Yapan Radyo Hariç Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	366	90,2	90,2
Hayır	39	9,8	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 22’de göstermektedir ki “Müzik indirme ya da dinleme İnternette yayın yapan radyo hariç” sorusuna vatandaşların %90,2’si (366) evet, %9,8’i (39) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 23: İnternet Üzerinden Video Görüşmesi Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	371	91,4	91,4
Hayır	34	8,6	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 23’de göstermektedir ki “İnternet üzerinden video görüşmesi” sorusuna vatandaşların %91,4’ü (371) evet, %8,6’sı (34) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 24: Öğrenme Amacıyla İnternete Başvurma Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	372	91,6	91,6
Hayır	33	8,4	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 24’de göstermektedir ki “İnternet üzerinden video görüşmesi” sorusuna vatandaşların %91,6’sı (372) evet, %8,4’ü (33) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 25: Okul, Üniversite, Mesleki Kurslar İle İlgili Faaliyetler İçin Bilgi Arama Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	363	89,4	89,4
Hayır	42	10,6	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 25’de göstermektedir ki “Okul, üniversite, mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama” sorusuna vatandaşların %89,4’ü (363) evet, %10,6’sı (42) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 26: Sohbet Odalarına, Haber Gruplarına veya Çevrimiçi Tartışma Forumlarına Mesaj Gönderme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	331	81,6	81,6
Hayır	74	18,4	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 26’da göstermektedir ki “Sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj gönderme” sorusuna vatandaşların %81,6’sı (331) evet, %18,4’ü (74) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 27: İnternet Ağı Üzerinden Başkaları ile Oyun Oynama Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	319	78,6	78,6
Hayır	86	21,4	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 27’de göstermektedir ki “İnternet ağı üzerinden başkaları ile oyun oynama” sorusuna vatandaşların %78,6’sı (319) evet, %21,4’ü (86) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 28: Sinema Filmi, Kısa Film veya Video Dosyası İndirme ya da İzleme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	355	87,5	87,5
Hayır	50	12,5	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 28’de göstermektedir ki “Sinema filmi, kısa film veya video dosyası indirme ya da izleme” sorusuna vatandaşların %87,5’i (355) evet, %12,5’i (50) hayır cevabını vermiştir.

Tablo 29: Bilgisayar ve Video Oyunları İndirme, Güncelleme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	327	80,6	80,6
Hayır	78	19,4	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 29’da göstermektedir ki “Bilgisayar ve video oyunları indirme, güncelleme” sorusuna vatandaşların %80,6’sı (327) evet, %19,4’ü (78) hayır cevabını vermiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bilgisayara oyun indirme ve oyunları güncelleme yapabildiği söylenebilir.

Tablo 30: Yazılım İndirme Sorusuna İlişkin Betimleyici İstatistik

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	309	76,2	76,2
Hayır	96	23,8	100,0
TOPLAM	405	100,0	

Tablo 30’da göstermektedir ki “Yazılım indirme” sorusuna vatandaşların %76,2’si (309) evet, %23,8’i (96) hayır cevabını vermiştir. Katılımcıların yaklaşık $\frac{3}{4}$ ü yazılım indirebileceğini belirtmiştir.

3.6.1.3.Önem Derecelerine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Aşağıdaki tablolarda araştırmaya katılan katılımcılara göre likert ölçekle ölçülmüş olan bilgisayar kullanımı düzeylerini göstermektedir.

Tablo 31: Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Önem Derecesi

İFADE	Ortalama	Std. Sapma
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	3,48	1,507
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	3,53	1,460
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum	2,32	1,542
N = 405		
Kesinlikle Katılmıyorum: 1, Katılmıyorum: 2, Kararsızım: 3, Katılıyorum: 4, Kesinlikle Katılıyorum: 5		

Yukarıda yer alan Tablo 31’de araştırmaya katılan vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ortalamalarını içermektedir. Tablo incelendiğinde ifadelerden en yüksek katılımı “Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.” ifadesine verdikleri görülmektedir. Değerler incelendiğinde vatandaşlar bilgisayar kullanımında kendilerini yeterli gördükleri, hata yapmaktan korkmadıkları ve bilgisayar kullanırken kendilerine güvendikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 32: Bilgisayar Kullanım Düzeyi Önem Dereceleri

İFADE	Ortalama	Std. Sapma
Kelime İşlemcisi (Örneğin MS Word)	3,29	1,074
Hesap Tablosu (Örneğin MS Excel)	3,13	1,066
Sunum (Örneğin MS PowerPoint)	3,19	1,116
Veri Tabanı (Örneğin MS Access)	2,74	1,161
Web Tarayıcıları (Örneğin Chrome, Firefox, İnternet Explorer)	3,31	1,049
N = 405		
Hiç = 1, Biraz = 2, Orta = 3, İyi = 4, Çok iyi = 5		

Tablo 32 incelendiğinde vatandaşların Bilgisayar Kullanım Düzeylerine ilişkin ifadelerden en yüksek katılımı “Web Tarayıcıları (Örneğin Chrome, Firefox, İnternet Explorer)” ifadesine verdikleri görülmektedir. Vatandaşlar en düşük katılımı “Veri

Tabanı (Örneğin MS Access)” ifadesine vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında vatandaşların Bilgisayar Kullanım Düzeyi orta seviyesine yakın seyrettiği söylenebilir. Günlük hayatta sıklıkla kullanılan web tarayıcıları kullanım düzeyi seviyesinin diğerlerine göre oldukça fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 33: E-devlet Hizmet Kalitesi Algısı Önem Dereceleri

İFADE	Ortalama	Std. Sapma
E-devlet sitesi görsel olarak çekicidir	3,48	1,507
E-devlet web sitesinin kullanıcı ara yüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir	3,53	1,460
E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır	2,32	1,542
E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır	3,66	1,409
E-devlet web sitesi anında açılır ve çalışır	3,74	1,421
E-devlet web sitesi çökmez	3,70	1,120
Bu sitedeki sayfalar sipariş/istek bilgilerini girdikten sonra donmaz	3,79	1,111
E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir	3,96	1,091
E-devlet web sitesi talebime uygun hizmetler sunar	4,01	1,048
E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir	3,70	1,195
E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum	3,22	1,272
E-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım	3,33	1,197
E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım	3,63	1,093
E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim	3,86	1,039
E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim	3,91	1,013
Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz	3,81	1,028
E-devlet web sitesi kişiselleştirme için bir seçenek sunar	3,90	1,050
Bu e-devlet web sitesi vatandaşların ilgisini çekebilen diğer web sitelerinin linklerini içerir	3,70	1,066
E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar	3,76	1,119
N = 405		
Kesinlikle Katılmıyorum:1, Katılmıyorum:2, Kararsızım:3, Katılıyorum:4, Kesinlikle Katılıyorum:5		

Tablo 33’de araştırmaya katılan vatandaşların E-devlet Hizmet Kalitesi Algısı ortalamalarını içermektedir. Tablo incelendiğinde araştırmaya katılan vatandaşlardan E-devlet hizmet kalitesine ilişkin ifadelerden en yüksek katılımı “E-devlet web sitesi talebime uygun hizmetler sunar” ifadesine verdikleri görölmektedir. Yani vatandaşlar her zaman e-devletin kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya hazır olduğunu belirtmişlerdir. “E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir”, “E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim” ve “Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz” ifadeleri ortalama değerleri diğer ifadelere göre oldukça yüksektir. Kullanıcıların e-devlete güvendiği ve verilen sözleri zamanında yerine getireceğine inandıklarını söyleyebiliriz.

“E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır” ifadesi en düşük ortalama değere sahiptir. Yani katılımcılar e-devlet hizmetlerinde işlemlerin hızını yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir.

“E-devlet web sitesinin kullanıcı ara yüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir”, E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir” ve “E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim” ifadeleri de diğerlerine oranla daha yüksek değerlerde olmakla birlikte vatandaşların genel olarak e-devlet hizmet kalitesi algı düzeyleri yüksektir denilebilir. Katılımcıların e-devleti kullanma niyetinde oldukları, memnun oldukları, güvenilir buldukları ve görsel olarak çekici gördükleri anlaşılmaktadır.

Tablo 34: Bilgisayar Kullanım Yetkinliği Önem Dereceleri

İFADE	Ortalama	Std. Sapma
Dosya / klasör kopyalama ve taşıma	1,10	0,302
Bir belgedeki bilgiyi, kopyala-yapıştır komutlarını kullanarak kopyalama ve taşıma	1,11	0,315
Dosyaları sıkıştırma	1,19	0,393
Bilgisayarınıza bir işletim sistemi kurma	1,29	0,453
Bilgisayara yeni aygıt bağlama ve yükleme (yazıcı, modem, vb.)	1,15	0,356
Bilgisayarınızda harici bir bellek (Flash, Sd veya HDD) kullanabilme	1,10	0,305
Bilgisayarı yerel ağa bağlama	1,15	0,361
Gazete ya da dergi okuma, haber indirme	1,08	0,278
E-posta gönderme / alma	1,10	0,295
Arama motorları yardımıyla (Google, arabul, Yahoo, vb.) detaylı arama tarama yapabilme	1,07	0,254
Anlık ileti gönderme (Whatsapp, Skype, Facebook, başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)]	1,07	0,254
Müzik indirme ya da dinleme (İnternette yayın yapan radyo hariç)]	1,10	0,299
İnternet üzerinden video görüşmesi (Kamera ile)	1,09	0,281
İnternet üzerinden radyo dinleme ya da televizyon izleme	1,10	0,302
Öğrenme amacıyla internete başvurma	1,08	0,278
Okul, üniversite, mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama	1,11	0,308
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj gönderme	1,19	0,389
İnternet ağı üzerinden başkaları ile oyun oynama	1,21	0,411
Sinema filmi, kısa film veya video dosyası indirme ya da izleme	1,13	0,332
Bilgisayar ve video oyunları indirme, güncelleme	1,20	0,392
Yazılım indirme	1,24	0,427
N = 405		
Evet = 1, Hayır = 2		

Tablo 34 incelendiğinde vatandaşların Bilgisayar Kullanım yetkinliklerine ilişkin ifadelerden en yüksek katılımı “Bilgisayarınıza bir işletim sistemi kurma” ifadesine verdikleri görülmektedir. Vatandaşların en düşük katılımı “Arama motorları yardımıyla (Google, arabul, Yahoo, vb.) detaylı arama tarama yapabilme ve Anlık ileti gönderme (Whatsapp, Skype, Facebook, başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)” ifadelerine vermişlerdir. Ortalamalara bakıldığında vatandaşların bilgisayar kullanım yetkinlikleri orta seviyesine yakın seyrettiği söylenebilir. Vatandaşlar istek ve ihtiyaçları doğrultusunda müzik dinleme, tv izleme, internette gezinme, dosya yükleme ve oyun oynama gibi işlemleri yapabilmektedir. Temel bilgisayar kullanımına hakim oldukları görülmektedir.

3.6.2. Güvenilirlik Analizi

Bilgi teknolojileri yeterliliğinin E-devlet hizmet kalitesi üzerine etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada araştırmanın güvenilirliğini ölçmek için Cronbach’s Alfa katsayısı kullanılmıştır. 19 ifadeden oluşan “E-Devlet Hizmet Kalitesi” ve 3 ifadeden oluşan “Bilgi Teknolojileri Yeterliliği” ölçeğine ait ifadeler 5’li Likert ölçeği şeklinde hazırlanmış ve katılımcılara yöneltilmiştir.

Tablo 35: E-Devlet Hizmet Kalitesi Ölçeğine Yönelik Cronbach Alfa Katsayıları

Değişken	Alt Boyutlar	Cronbach’s Alfa
E-DEVLET HİZMET KALİTESİ	E-SİTE TASARIMI	0,878
	E-GÜVENİLİRLİK	0,876
	E-HEVESLİLİK	0,826
	E-GÜVENLİK	0,852
	E-EMPATİ	0,863

Tablo 35’deki verilere bakıldığında e-devlet hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin Cronbach Alfa değerleri sırasıyla yaklaşık olarak 0,878, 0,876, 0,826, 0,852 ve 0,863 olarak bulunmuş ve bu değerlerin 0,70’in üzerinde olduğu için her bir alt boyutun iyi düzeyde güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 36: Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Ölçeğine Yönelik Cronbach Alfa Katsayıları

Değişken	Cronbach's Alfa
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YETERLİLİĞİ	0,721

Tablo 36'deki verilere bakıldığında Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ölçeğinin (0,721), Cronbach's Alfa kat sayısı ölçeğin güvenilirliği için önerilen değerlerin (0,700) üzerinde olduğu için güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

3.6.3. Faktör Analizi

Faktör analizi, birbirleri ile ilişkili birçok değişkenin bir araya getirilerek daha az sayıda anlamlı ve açıklayıcı kavramlar bulmayı hedefleyen çok değişkenli bir istatistiki tekniktir (Büyüköztürk, 2002).

Araştırma da kullanılan Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi ölçeklerine SPSS programı yardımıyla faktör analizi uygulanmıştır. Öncelikle veri setinin faktör analizine uygunluğunun test etmek için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır.

3.6.3.1. Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Algılamalarına Faktör Analizi

Bilgi Teknolojileri Yeterliliği algılamalarına ilişkin ölçeğin araştırmaya katılan vatandaşlar tarafından kaç farklı alt boyutta algılandığını tespit etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Bartlett testi değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri, anlamlılık düzeylerine ait bilgiler ve sonuçlara aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 37: KMO ve Barlett Küresellik Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		0,956
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	8345,928
	df	406
	Sig.	0,000

Yapılan analizler sonucunda KMO ve Barlett test sonuçları incelendiğinde Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değerinin 0,956 ile veri setinin yüksek oranda faktör analizine uygun olduğu görülmektedir. Diğer yandan Barlett Küresellik Testi sonucu sig. 000 ile ($p < ,05$) anlamlı bulunmuştur. Sonuç olarak baktığımızda araştırmada elde edilen veri seti faktör analizi yapmaya uygun bulunmuş ve Barlett Küresellik testi sonucundan değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu görülmüştür.

Tablo 38: E-Devlet Hizmet Kalitesi Faktör Analizi

Faktör	Madde	Faktör Yükleri		
		1	2	3
E-SİTE TASARIMI	E-devlet sitesi görsel olarak çekicidir	0,924		
	E-devlet web sitesinin kullanıcı ara yüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir	0,918		
	E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır	0,885		
	E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır	0,884		
	E-devlet web sitesi anında açılır ve çalışır	0,873		
	E-devlet web sitesi çökmez	0,855		
	Bu sitedeki sayfalar sipariş/istek bilgilerini girdikten sonra donmaz	0,847		
	E-GÜVENİLİRLİK	E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir	0,833	
E-devlet web sitesinin talebime uygun hizmetler sunar		0,802		
E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir		0,783		
E-HEVESLİLİK	E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum	0,767		
	E-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım	0,752		
	E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım	0,744		
E-GÜVENLİK	E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim	0,740		
	E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim	0,740		
	Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz	0,721		
E-EMPATİ	E-devlet web sitesi kişiselleştirme için bir seçenek sunar	0,720		
	Bu e-devlet web sitesi vatandaşların ilgisini çekebilen diğer web sitelerinin linklerini içerir	0,713		
	E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar	0,678		
Özdeğer		18,239		
Açıklanan Varyans (%)		62,893		
Toplam Varyans (%)		72,589		

Tablodan 38 de anlaşıldığı gibi E-devlet hizmet kalitesi ölçeği beş farklı faktöre ayrılmıştır. KMO ve Barlett's Küresellik Testi verilerine bakılırsa; KMO Örneklem Uygunluğu değerinin 0,956 olduğu görülmektedir. Veriler doğrultusunda, bahsedilen verilerin normal dağılım gösterdiğini, faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır.. Bartlett's Küresellik Testi Ki- Kare değerine baktığımızda ise sonucun 8345,928; $p < 0,001$ olması faktör analizi sonucunun geçerli olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucu 19 sorudan oluşan e-devlet hizmet kalitesi ölçeğinin ankete katılan vatandaşlar tarafından 5 alt boyutta algılandığı belirlenmiştir. Toplam açıklanan varyans, %62,8 olarak bulunmuştur. Faktörler sırasıyla Faktör 1: e-site tasarımı (7 madde), Faktör 2: e-güvenilirlik (3 madde), Faktör 3: e-heveslilik (3 madde), Faktör 4: e-güvenlik (3 madde) ve Faktör 5: e-empati (3 madde) olarak adlandırılmıştır.

3.6.4. Korelasyon Analizi

Bu bölümde bilgi teknolojileri yeterliliği ölçeği ile boyutlar arasındaki doğrusal ilişkinin yönü ve kuvveti incelenmiştir. Bu doğrultuda ölçek ve boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki (korelasyon) olup olmadığı araştırılarak korelasyon analizine ait bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 39: Korelasyon Analizi

Boyutlar	Bilgi Teknolojileri Yeterliliği	E-Site tasarımı	E-Güvenilirlik	E-Heveslilik	E-Güvenilirlik	E-Empati
Bilgi Teknolojileri Yeterliliği		0,101	0,083	0,065	0,060	0,070
E-Site tasarımı	0,101		0,804	0,763	0,717	0,802
E-Güvenilirlik	0,083	0,804		0,835	0,742	0,800
E-Heveslilik	0,065	0,763	0,835		0,804	0,844
E-Güvenlik	0,060	0,717	0,742	0,804		0,841
E-Empati	0,070	0,802	0,800	0,844	0,841	

* $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Tabloda 39 da yer alan sonuçlar ölçekler ve boyutlar arasında istatistiki açıdan anlamlı ve yüksek düzeyde pozitif yönlü doğrusal bir ilişki (korelasyon) olduğunu ortaya koymaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, korelasyon katsayısının 0,81-1 değerlerinde olması halinde çok yüksek/çok kuvvetli, 0,65-0,84 değerlerinde olması halinde kuvvetli/yüksek, 0,30-0,64 değerlerinde olması halinde orta, 0-0,29 değerlerinde olması halinde ise zayıf veya düşük şeklinde yorumlanabilir (Ural ve Kılıç, 2018).

Tablo 39 da görülen verilere göre, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesinin alt boyutları olan e-site tasarımı ($r=0,101$, $p<0,05$), e-güvenilirlik ($r=0,083$, $p<0,05$), e-heveslilik ($r=0,065$, $p<0,05$), e-güvenlik ($r=0,060$, $p<0,05$) ve e-empati ($r=0,070$, $p<0,05$) arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu durumda;

H1: Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi Algıları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1 hipotezi desteklenmiş olup, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

H1a. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Site Tasarımı Boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1a hipotezi desteklenmiş olup, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni alt boyutlarından e-site tasarımı arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

H1b. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Güvenilirlik Boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1b hipotezi desteklenmiş olup, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni alt boyutlarından e-güvenilirlik arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

H1c. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Heveslilik Boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1c hipotezi desteklenmiş olup, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni alt boyutlarından e-heveslilik arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

H1d.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Güven Boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1d hipotezi desteklenmiş olup, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni alt boyutlarından e-güven arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

H1e.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Empati Boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. H1e hipotezi desteklenmiş olup, bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni alt boyutlarından e-empati arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

3.6.5. Fark Testleri

Verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için yapılan Kolmogorow Smirnow testinde z değeri ve buna bağlı anlamlılık düzeyi (asyp. Sig.) ($p=0,000<0,05$), düzeyinde anlamlı olduğu için dağılımın normal olmadığına karar verilmiş ve bu sebeple fark testi olarak Kruskal Vallis testi uygulanmıştır.

E-devlet hizmet kalitesi boyutları açısından araştırmaya katılan vatandaşların demografik özellikleri araştırma kapsamında ankette yer alan ifadelerden etkilenme düzeyleri arasındaki farklılıkların tespit etmek amacıyla Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Tablo 40: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Cinsiyet	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
E-Site Tasarımı	Erkek	191	201,91	0,032	0,859
	Kadın	214	203,97		
E-Güvenilirlik	Erkek	191	202,08	0,023	0,879
	Kadın	214	203,82		
E-Heveslilik	Erkek	191	204,40	0,053	0,818
	Kadın	214	201,75		
E-Güvenlik	Erkek	191	198,94	0,448	0,503
	Kadın	214	206,62		
E-Empati	Erkek	191	189,56	4,964	0,026
	Kadın	214	215,00		

Veriler incelendiğinde cinsiyet değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, e-devlet hizmet kalitesi boyutlarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda E-Empati boyutunda anlamlı farklılık olduğu diğer boyutlarda anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Ortalama değerlerine bakıldığında kadınların E-Empati değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Yukarıda verilen tabloya göre değişkenlere bakıldığında kadınların e-empati, e-güvenlik, e-güvenilirlik ve e-site tasarımı değişkenlerinde ortalama değerleri erkeklere göre daha yüksektir

E-Heveslilik değişkeninde erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla daha yüksek katılım sağladıkları görülmektedir. Erkek katılımcıların e-devleti kullanma da daha hevesli olduğu söylenebilir.

E-Güvenlik ve E-Güvenilirlik değişkenlerinde kadın katılımcılar erkek katılımcılara oranla daha yüksek ortalama değere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Kadın katılımcıların e-devlet uygulamalarını erkek katılımcılara göre daha güvenli ve güvenilir bulduğu söylenebilir.

Kadın katılımcıların E-Site Tasarımı değişkenine yönelik sorulara erkek katılımcılara göre daha yüksek ortalama değerde katılım sağladığı görülmektedir. Kadınların görsel bakış açılarına göre e-devlet site tasarımını olumlu buldukları yorumu yapılabilir.

. Kadın katılımcılar erkek katılımcılara göre e-devleti hizmet kalitesi açısından daha güvenli, güvenilir ve görsel açıdan başarılı bulmaktadırlar. Kadın ve erkek arasındaki görsel bakış açısı farkı görülmektedir.

Tablo 41: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Yaş Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Yaş	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
E-Site Tasarımı	18-24	172	204,56	9,025	0,108
	25-34	70	195,86		
	35-44	63	179,89		
	45-54	52	236,64		
	55-64	44	208,82		
	65 +	4	123,63		
E-Güvenilirlik	18-24	172	207,87	7,353	0,196
	25-34	70	183,26		
	35-44	63	186,62		
	45-54	52	227,88		
	55-64	44	214,13		
	65 +	4	151,50		
E-Heveslilik	18-24	172	196,17	14,622	0,012
	25-34	70	192,36		
	35-44	63	180,80		
	45-54	52	236,28		
	55-64	44	244,38		
	65 +	4	144,75		
E-Güvenlik	18-24	172	198,94	11,720	0,039
	25-34	70	197,20		
	35-44	63	193,56		
	45-54	52	183,02		
	55-64	44	236,04		
	65 +	4	235,73		
E-Empati	18-24	172	192,40	24,637	0,000
	25-34	70	187,06		
	35-44	63	181,80		
	45-54	52	245,91		
	55-64	44	257,57		
	65 +	4	113,63		

Veriler incelendiğinde yaş değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, e-devlet hizmet kalitesi boyutlarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda E- Heveslilik, E-Güvenlik ve E-Empati boyutlarında anlamlı farklılık olduğu E-Site Tasarımı ve E-Güvenilirlik boyutlarında anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

E-Heveslilik boyutunda, 45-54 ve 55-64 yaş arası grubun değerlerinin daha yüksek olduğu, E-güvenlik boyutunda, 55-64 ve 65 yaş ve üzeri grubun ortalamalarının daha yüksek olduğu, E-Empati boyutunda ise 45-54 yaş arası ve 55-64 yaş arası gruplarının değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuçlara bakıldığında 65 yaş ve üzeri katılımcıların e-devlet uygulamalarına duydukları empati, güvenilirlik ve heveslilik duyguları düşüktür. 18-24 yaş grubunda ise e-devlet uygulamalarında e-site tasarımına daha çok katılım sağladıkları görülmektedir.

Yaş gruplarına göre orta yaş grubunda yer alan 35-44 ve 45-54 yaş arası katılımcıların e-devlet uygulamalarını güvenilir ve kullanmaya hevesli oldukları sonucuna varılmıştır.

18-24 ve 25-34 yaş gurubundaki katılımcıların E-Heveslilik ve E-Güvenlik değişkenleri ortalamaları 55-54 yaş grubu ve 65 yaş üzeri katılımcılara göre düşük olduğu anlaşılmaktadır. Buradan 55 yaş ve üzeri kişilerin 18-24 ve 25-34 yaş gurubuna göre e-devlet kullanımında daha hevesli ve istekli oldukları söylenebilir.

Ayrıca sonuçlara göre yaşça büyük olanların e-devleti güvenlik açısından daha başarılı buldukları anlaşılmaktadır. 18-24 ve 25-34 yaş gurubundaki katılımcıların güvenlik endişesi olduğu söylenebilir.

E-Site tasarımı değişkeninde 45-54 ve 55-64 yaş arası katılımcıların ortalamaları diğer yaşlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Orta yaş grubundaki insanların e-devlet uygulamalarını görsel açıdan daha başarılı buldukları söylenebilir.

Tablo 42: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Eğitim Durumu	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
E-Site Tasarımı	İlkokul	12	233,50	10,498	0,062
	Ortaokul	18	236,33		
	Lise	57	217,73		
	Ön lisans	60	213,74		
	Lisans	212	201,15		
	Lisansüstü	46	158,25		
E-Güvenilirlik	İlkokul	12	179,00	6,401	0,269
	Ortaokul	18	219,89		
	Lise	57	233,29		
	Ön lisans	60	198,69		
	Lisans	212	200,15		
	Lisansüstü	46	183,88		
E-Heveslilik	İlkokul	12	177,58	16,697	0,005
	Ortaokul	18	245,75		
	Lise	57	239,71		
	Ön lisans	60	223,10		
	Lisans	212	192,94		
	Lisansüstü	46	167,57		
E-Güvenlik	İlkokul	12	173,63	13,570	0,019
	Ortaokul	18	232,00		
	Lise	57	245,22		
	Ön lisans	60	204,70		
	Lisans	212	197,21		
	Lisansüstü	46	171,46		
E-Empati	İlkokul	12	199,42	25,986	0,000
	Ortaokul	18	231,00		
	Lise	57	254,54		
	Ön lisans	60	229,49		
	Lisans	212	189,30		
	Lisansüstü	46	157,71		

Veriler incelendiğinde eğitim durumu değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, e-devlet hizmet kalitesi boyutlarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda E-Güvenilirlik boyutunda anlamlı farklılığın olmadığı E-Site tasarımı, E- Heveslilik, E-Güvenlik ve E-Empati boyutlarında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

E-Site Tasarımı boyutunda, ilkokul ve ortaokul mezunu olanların ortalamalarının daha yüksek olduğu, E-Heveslilik boyutunda, ortaokul ve lise mezunlarının ortalamalarının daha yüksek olduğu, E-Güvenlik boyutunda ortaokul ve lise mezunlarının ortalamalarının daha yüksek olduğu, E-Empati boyutunda ortaokul, lise ve ön lisans mezunlarının ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuçlara bakıldığında lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcıların tüm boyutlarda ortalama değerleri düşük olduğu ve diğer eğitim seviyelerine göre daha az katıldıkları anlaşılmaktadır.

Lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcıların E-Site tasarımı değişkenine verdikleri yanıt ortalamaları tüm gruplara göre çok düşük olduğu görülmektedir. Lisansüstü eğitim seviyesindeki katılımcıların e-devlet uygulamalarını görsel açıdan yeterli görmedikleri yorumu yapılabilir.

İlkokul mezunu katılımcıların E-Güvenlik ve E-Güvenilirlik değişkenlerinde ortalama değerleri diğer gruplara göre düşük olduğu anlaşılmaktadır. Yani e-devlet hizmetlerinde güvenlik ve güvenilirlik boyutlarında yeterli bulmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Eğitim seviyesi yükseldikçe e-güven ve e-güvenilirlik boyutlarında katılım artmıştır. E-heveslilik boyutunda katılım diğer boyutlara göre yüksektir. Genel anlam vatandaşlar e-devleti kullanma hevesinde oldukları söylenebilir.

E-Heveslilik değişkeninde ortaokul ve lise mezunu katılımcıların ortalama değerleri diğer yaş gruplarına göre oldukça fazla olduğu anlaşılmaktadır. Ortaokul ve lise mezunlarının diğer gruplara göre e-devlet uygulamalarını kullanmaya daha hevesli olduğu söylenebilir.

Tablo 43: E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların Çalışma Alanı Değişkeni İtibarıyla Fark Analizi

Değişkenler	Çalışma Alanı	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
E-Site Tasarımı	Öğrenci	149	193,34	6,564	0,255
	Ev Hanımı	41	238,02		
	Kamu	86	195,35		
	İş Yeri Sahibi	31	223,85		
	Özel Sektör	82	206,85		
	Emekli	16	184,19		
E-Güvenilirlik	Öğrenci	149	195,82	4,850	0,434
	Ev Hanımı	41	225,23		
	Kamu	86	208,40		
	İş Yeri Sahibi	31	215,11		
	Özel Sektör	82	202,94		
	Emekli	16	160,69		
E-Heveslilik	Öğrenci	149	189,90	5,484	0,360
	Ev Hanımı	41	222,66		
	Kamu	86	204,76		
	İş Yeri Sahibi	31	209,29		
	Özel Sektör	82	217,95		
	Emekli	16	176,41		
E-Güvenlik	Öğrenci	149	198,95	5,941	0,312
	Ev Hanımı	41	227,90		
	Kamu	86	202,76		
	İş Yeri Sahibi	31	180,52		
	Özel Sektör	82	214,34		
	Emekli	16	163,66		
E-Empati	Öğrenci	149	184,01	11,706	0,039
	Ev Hanımı	41	242,38		
	Kamu	86	213,60		
	İş Yeri Sahibi	31	198,79		
	Özel Sektör	82	214,43		
	Emekli	16	171,59		

Veriler incelendiğinde çalışma alanı değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, e-devlet hizmet kalitesi boyutlarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda E-Empati boyutunda anlamlı farklılık olduğu diğer boyutlarda anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

E-Empati boyutunda ev hanımlarının ortalamalarının diğer gruplara oranlara ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Özel sektör çalışanlarının ve kamuda çalışanların da diğer gruplara göre yüksek ortalamalarının olduğu görülmektedir. Ev

hanımları e-devleti diğer çalışma gruplarına göre daha başarılı buldukları söylenebilir. Öğrenciler e-devlet site tasarımı, güvenlik ve empati boyutlarında daha az katılım sağlamıştır. Özel sektör çalışanları kamu çalışanlarına göre e-devlet site tasarımını daha başarılı buldukları tespit edilmiştir.

Tablo 44:E-devlet Hizmet Kalitesi Açısından Katılımcıların E-Devlet Kullanım Süresi Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	E-devlet kullanım süresi	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
E-Site Tasarımı	1 yıldan az	36	221,75	2,166	0,539
	1 yıl - 3 yıl	102	192,42		
	4 yıl - 7 yıl	211	202,32		
	8 yıl ve üzeri	56	212,80		
E-Güvenilirlik	1 yıldan az	36	190,43	1,871	0,600
	1 yıl - 3 yıl	102	198,90		
	4 yıl - 7 yıl	211	202,49		
	8 yıl ve üzeri	56	220,47		
E-Heveslilik	1 yıldan az	36	212,90	0,927	0,819
	1 yıl - 3 yıl	102	196,84		
	4 yıl - 7 yıl	211	201,88		
	8 yıl ve üzeri	56	212,07		
E-Güvenlik	1 yıldan az	36	212,38	1,824	0,610
	1 yıl - 3 yıl	102	195,91		
	4 yıl - 7 yıl	211	200,54		
	8 yıl ve üzeri	56	219,17		
E-Empati	1 yıldan az	36	229,74	7,082	0,069
	1 yıl - 3 yıl	102	181,08		
	4 yıl - 7 yıl	211	204,27		
	8 yıl ve üzeri	56	220,97		

Veriler incelendiğinde E-devlet kullanım süresi değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, e-devlet hizmet kalitesi boyutlarına yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda tüm boyutlarda anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). E-Empati boyutunda, 8 yıl ve üzeri süredir e-devlet kullananların ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. E-devleti 8 yıl ve üzeri kullanan katılımcılar e-devlet uygulamalarını daha güvenli ve güvenilir görmektedirler. 1 yıldan az süre kullanan katılımcılar site tasarımını başarılı bulmakla beraber kullanmaya hevesli oldukları görülmüştür.

Tablo 45: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	Erkek	191	228,98	17,623	0,000
	Kadın	214	181,70		
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	Erkek	191	224,64	12,032	0,001
	Kadın	214	185,57		
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum.	Erkek	191	191,93	4,297	0,038
	Kadın	214	214,78		

Tablo 45 de yer alan veriler incelendiğinde cinsiyet değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, bilgi teknolojileri yeterliliği ölçeği maddelerine ilişkin sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

“Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum” maddesini erkeklerin kadınlara göre daha fazla oranda doğru bulduğu ve “Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” maddesini ise kadınların erkeklere göre daha fazla oranda doğru buldukları anlaşılmaktadır.

Erkek katılımcıların kadınlara göre bilgisayar başında kendini daha rahat hissettiği ve yanlış yapma endişesi taşımadığı bu anlamda kendilerine güvendikleri söylenebilir. Bilgisayar kullanırken kadınlara göre kendinden emin oldukları söylenebilir.

Tablo 46: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Yaş Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Yaş	N	Sıra Ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	18-24	172	254,24	113,121	0,000
	25-34	70	218,68		
	35-44	63	199,89		
	45-54	52	139,12		
	55-64	44	73,03		
	65 +	4	73,03		
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	18-24	172	248,46	82,269	0,000
	25-34	70	216,64		
	35-44	63	193,63		
	45-54	52	149,89		
	55-64	44	97,10		
	65 +	4	99,50		
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum.	18-24	172	167,91	40,205	0,000
	25-34	70	210,02		
	35-44	63	216,08		
	45-54	52	251,50		
	55-64	44	255,97		
	65 +	4	278,63		

Tablo 46 da yer alan veriler incelendiğinde yaş değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, bilgi teknolojileri yeterliliği ölçeği maddelerine ilişkin sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

“Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum” maddesinde 18-24 ve 25-34 yaş arası grubun değerlerinin daha yüksek olduğu, “Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” maddesinde ise 45-54, 55-64 ve 65 yaş ve üzeri grubun ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuçlara göre genç yaş gruplarının bilgisayar kullanırken kendini yeterli gördüğü ve yeni durumlara karşı daha hazır oldukları görülmektedir. Yaşça büyüklerin bilgisayar karşısında hata yapma korkusu taşıdığı ve yeni durumlara hazır olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 47: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	İlkokul	12	78,13	202,21	0,000
	Ortaokul	18	75,28		
	Lise	57	106,07		
	Ön lisans	60	229,66		
	Lisans	212	241,70		
	Lisansüstü	46	199,70		
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	İlkokul	12	79,71	87,369	0,000
	Ortaokul	18	82,00		
	Lise	57	124,05		
	Ön lisans	60	233,99		
	Lisans	212	237,56		
	Lisansüstü	46	187,99		
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/taşa basacağım korkusu taşıyorum.	İlkokul	12	335,46	42,523	0,000
	Ortaokul	18	223,25		
	Lise	57	254,58		
	Ön lisans	60	219,55		
	Lisans	212	177,56		
	Lisansüstü	46	202,21		

Tablo 47 de yer alan veriler incelendiğinde cinsiyet değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, bilgi teknolojileri yeterliliği boyutuna yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda tüm boyutlarda anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

“Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum” ve “Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim” maddelerinde ön lisans ve lisans mezunu olanların ortalamalarının daha yüksek olduğu, “Bilgisayar kullanırken yanlış

bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” maddesinde ise ilkököl mezunlarının ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuçlara göre eğitim seviyesi önlisans ve üzeri olan katılımcıların bilgisayar başında kendini yeterli gördüğü ve yeni bir durumla karşılaştığında ne yapacağını bildiği anlaşılmaktadır. Eğitim seviyesi yükseldikçe bilgisayar başında yanlış yapma korku sununda azaldığı görülmüştür.

Tablo 48: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların Çalışma Alanı Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	Çalışma Alanı	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	Öğrenci	149	251,17	61,244	0,000
	Ev Hanımı	41	145,44		
	Kamu	86	163,01		
	İş Yeri Sahibi	31	252,32		
	Özel Sektör	82	173,04		
	Emekli	16	174,84		
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	Öğrenci	149	245,43	53,008	0,000
	Ev Hanımı	41	139,57		
	Kamu	86	165,66		
	İş Yeri Sahibi	31	252,05		
	Özel Sektör	82	185,77		
	Emekli	16	164,31		
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum.	Öğrenci	149	174,27	25,714	0,000
	Ev Hanımı	41	260,79		
	Kamu	86	215,34		
	İş Yeri Sahibi	31	184,94		
	Özel Sektör	82	212,74		
	Emekli	16	241,22		

Tablo 48 de yer alan veriler incelendiğinde cinsiyet değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, bilgi teknolojileri yeterliliği boyutuna

yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda tüm boyutlarda anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

“Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” maddesinde ev hanımlarının ortalamalarının diğer gruplara oranlara ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrenci ve iş yeri sahibi olanlarında diğer gruplara göre yüksek ortalamalarının olduğu görülmektedir. Sonuçlara göre öğrencilerin bilgisayar başında hata yapma korkusu içinde olmadıkları kendilerini bilgisayar kullanımında yeterli gördükleri anlaşılmaktadır. Ev hanımı ve emeklilerin bilgisayarda yeni durumlara karşı hazır olmadıkları ve kendilerini bu alanda yeterli görmedikleri anlaşılmaktadır. Kamu çalışanları ve özel sektör çalışanları bilgisayar karşısında yanlış yapma korkusu taşımadıkları görülmektedir.

Tablo 49: Bilgi Teknolojileri Açısından Katılımcıların E-Devlet Kullanım Süresi Değişkeni İtibariyle Fark Analizi

Değişkenler	E-devlet kullanım süresi	N	Sıra ortalaması	Kruskal Wallis testi	Sig. (p)
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum.	1 yıldan az	36	138,81	14,055	0,003
	1 yıl - 3 yıl	102	204,71		
	4 yıl - 7 yıl	211	214,66		
	8 yıl ve üzeri	56	197,23		
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	1 yıldan az	36	141,53	14,206	0,003
	1 yıl - 3 yıl	102	207,66		
	4 yıl - 7 yıl	211	215,11		
	8 yıl ve üzeri	56	188,39		
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum.	1 yıldan az	36	272,90	17,780	0,000
	1 yıl - 3 yıl	102	183,17		
	4 yıl - 7 yıl	211	201,76		
	8 yıl ve üzeri	56	198,85		

Tablo 49 da yer alan veriler incelendiğinde cinsiyet değişkeni açısından araştırmaya katılım sağlayan vatandaşların, bilgi teknolojileri yeterliliği boyutuna yönelik sorulara verdikleri cevaplar doğrultusunda tüm boyutlarda anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

“Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum” maddesinde 1 yıldan az süredir e-devlet kullananların ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Sonuçlara göre 8 yıl ve üzeri e-devlet kullanan katılımcıların bilgisayar başında kendini yeterli gördüğü ve yanlış yapma korkusunun az olduğu görülmektedir. 1 yıldan az süreli e-devlet kullanan katılımcıların yeni durumlara hazır olmadıkları, hata yapmaktan korktukları ve bilgisayarda kendilerini yeterli görmedikleri anlaşılmıştır.

Araştırma kapsamında öne sürülen hipotezlerin özeti aşağıda tabloda verilmiştir.

Tablo 50: Özet Hipotez Tablosu

HİPOTEZLER	KABUL/RED
H1: Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi Algıları Arasında Pozitif ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H1a. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Site Tasarımı Boyutu Arasında Pozitif Ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H1b. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Güvenilirlik Boyutu Arasında Pozitif Ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H1c. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Heveslilik Boyutu Arasında Pozitif Ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H1d. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Güven Boyutu Arasında Pozitif Ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL
H1e. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E- Empati Boyutu Arasında Pozitif Ve Anlamlı Bir İlişki Vardır.	KABUL

H2. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Demografik Değişkenlere Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H2a. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H2b.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H2c.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H2d. Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H2e.Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H3.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Site Tasarımı Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H3a. Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	RED
H3b.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	RED
H3c.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	KABUL
H3d.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	RED
H3e.Vatandaşların E-Site Tasarımı Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklilik Göstermektedir.	RED
H4.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Güvenilirlik Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklilik Göstermektedir.	KABUL

H4a. Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H4b.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H4c.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H4d.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H4e.Vatandaşların E-Güvenilirlik Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H5.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Heveslilik Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H5a. Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H5b.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H5c.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H5d.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H5e.Vatandaşların E-Heveslilik Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H6.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Güven Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H6a. Vatandaşların E-Güven Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL

H6b.Vatandaşların E-Güven Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H6c.Vatandaşların E-Güven Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H6d.Vatandaşların E-Güven Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H6e.Vatandaşların E-Güven Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED
H7.Vatandaşların E-Devlet Hizmet Kalitesi Algısı E-Empati Boyutu Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H7a. Vatandaşların E-Empati Algısı Yaş Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H7b.Vatandaşların E-Empati Algısı Cinsiyet Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H7c.Vatandaşların E-Empati Algısı Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H7d.Vatandaşların E-Empati Algısı Çalışma Alanı Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	KABUL
H7e.Vatandaşların E-Empati Algısı E-Devlet Kullanım Süresi Değişkenine Göre Anlamli Farklılık Göstermektedir.	RED

Yukarıda yer verilen Tablo 50 ye göre:

- Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi Algıları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.
- Vatandaşların Bilgi Teknolojileri Yeterliliğinin E-Devlet Hizmet Kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- Vatandaşların bilgi teknolojileri yeterliliği demografik değişkenlere göre anlamlı farklılık göstermektedir.

- Vatandaşların E-devlet Hizmet Kalitesi algısı e-site tasarımı boyutu eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterirken, yaş, cinsiyet, çalışma alanı ve E-devlet kullanım süresi değişkenlerine göre farklılık göstermemektedir.
- Vatandaşların E-devlet Hizmet Kalitesi algısı e-güvenilirlik boyutu demografik değişkenlere göre farklılık göstermemektedir.
- Vatandaşların E-devlet Hizmet Kalitesi algısı e-heveslilik boyutu yaş ve eğitim durumu değişkenlerinde farklılık gösterirken, cinsiyet, çalışma alanı ve E-devlet kullanım süresi değişkenlerine göre farklılık göstermemektedir.
- Vatandaşların E-devlet Hizmet Kalitesi algısı e-empati boyutu yaş, eğitim durumu, cinsiyet ve çalışma alanı değişkenlerinde farklılık gösterirken, E-devlet kullanım süresi değişkenine göre farklılık göstermemektedir.

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bilgi teknolojileri son yüzyılda sürekli gelişen ve değişen bir alan olmuştur. Yaşanan gelişmelerle beraberinde tüm dünyada bir takım değişimler yaşanmıştır. İnternet ağlarının gelişimi, iletişim araçlarında yaşanan gelişimler ve ulaşım ağının artmasıyla dünya küçük bir köy haline gelmiştir. Yeni yüzyılda dünya üzerinde insanlar arası etkileşim ve iletişim artmış toplumlar bu gelişmelerden nasibini almıştır. Vatandaşların istek ve beklentileri de bu değişimlere göre değişmiştir. Devletler vatandaşlara daha iyi hizmet sağlamak için kamu araçlarında iyileştirmeler ve vatandaşla daha iyi etkileşim sağlamak için internet ve bilgi teknolojilerini en iyi şekilde kullanmak için tüm imkânlarını seferber etmişlerdir. Elektronik devlete geçiş bu süreçte ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda çalışmanın konusu oluşturan “Bilgi Teknolojileri Yeterliliği ve E-Devlet Hizmet Kalitesi İlişkisi” literatürde kavramsal olarak incelenmiştir.

Bu çalışmada e-devlet kullanan vatandaşların memnuniyetleri anket yöntemiyle araştırılmıştır. Anket çalışması Konya il sınırlarında ikamet eden ve e-devlet uygulamalarını kullanan toplam 405 vatandaş üzerinde yapılmıştır. İlk olarak

vatandaşların demografik özelliklerine, e-devlet kullanım süreleri, internet kullanım sıklığı, cihaz, aygıt vb. ürünlerin sahipliğine ve bilgisayar kullanımına ilişkin veriler betimleyici istatistik analizleri ile ortaya konulmuştur. Daha sonra bilgi teknolojileri yeterliliği ve e-devlet hizmet kalitesi ölçekleri faktör analizi uygulanarak boyutlara ayrılmıştır. E-devlet hizmet kalitesi ölçeği 5 boyuta ayrılmış, bilgi teknolojileri yeterliliği ölçeği tek boyutta kalmıştır. Demografik özelliklere göre bilgi teknolojileri yeterliliği ve e-devlet hizmet kalitesi düzeylerinde anlamlı bir farklılaşmanın olup olmadığına ilişkin sonuçlara yer verilmiştir. Araştırmaya katılan vatandaşların verdiği cevaplara göre anlamlı düzeyde açıklayıp açıklamadığı, aralarında anlamlı bir etkilenme ve ilişki bağının olup olmadığına dair sonuçlara yer verilmiştir.

Bu kapsamda yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; Bilgi teknolojileri yeterliliği ile e-devlet hizmet kalitesi değişkeni ve alt boyutları arasında doğru yönlü ve zayıf bir ilişkinin varlığı söz konusudur.

E-devlet hizmet kalitesi üzerine yapılan bazı araştırmalara bakıldığında Aydın, (2016) araştırmasında E-devlet hizmet kalitesini e-site tasarımı, e-güvenilirlik, e-heveslilik, e-güven, e-empati, e-memnuniyet ve e-devam etme niyeti 7 boyutta ele almış ve değişkenlerin hizmet kalitesine doğrudan etkide bulunduğunu tespit etmiştir. Yaptığı çalışmada katılımcılar e-devletin hızlı, kolay, kullanıma hazır, kısa sürede açılıp çalışan ve ara yüzünün iyi düzenlemiş olduğunu belirtmişlerdir. Kullanıcılar e-devlet sitesini gelecekte de kullanma niyetinde olduklarını ve taleplerine uygun hizmet sunulduğunu belirtmektedirler. Yeni araştırmalarda farklı değişkenlerle daha anlamlı ve farklı sonuçlar elde edilebilir.

Yine Şerife Kiraz (2023) hazırladığı “Kamu Personelinin E-Devlet Hizmetlerinden Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma: Mernis Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinde; sistem kalitesi (9 soru), bilgi kalitesi (7 soru), hizmet kalitesi (8 soru) ve eğitim kalitesi (4 soru) gibi bağımsız değişkenlerin sistemden duyulan memnuniyet (7 soru) üzerinde herhangi anlamlı bir etki olup olmadığını araştırmış. Araştırma kapsamında Bursa İl Vatandaşlık Müdürlüğü ne bağlı ve MERNİS’i kullanan 248 personel üzerinde anket çalışması uygulanmıştır. Çalışma kapsamında elde edilen veriler değerlendirildiğinde sistem kalitesi ve eğitim kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti

arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu; bilgi kalitesi ve hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasında ise herhangi anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre;

- Bilgi teknolojileri yeterliliği seviyesi yüksek olan vatandaşların e-devlet uygulamalarını kullanım seviyeleri de yüksektir.
- Bilgisayar ve internet kullanımı ve e-devlet hizmetlerine duyulan güven ve empati arasında doğrudan anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- İnternet kullanımı ve bilgisayar bilgisi yüksek olan vatandaşların bilgi teknolojileri yeterliliği seviyesi yüksek olduğu anlaşılmıştır.
- E-devleti kullanım süreleri bilgi teknoloji yeterliliği yüksek katılımcılarda daha fazla olduğu görülmüştür.
- E-devlette yer alan hizmetlerden vatandaşların haberdar olmaları eğitim durumu ve yaş gruplarına göre değişiklik göstermektedir.
- Genç ve eğitim seviyesi yüksek kişiler e-devlet hizmetlerine daha hakim olduğu anlaşılmaktadır.
- Hizmetleri kullanma durumları vatandaşların ihtiyaçlarına göre değişiklik göstermektedir. Çalışma alanlarına göre iş gereği veya günlük hayatta ihtiyaçları için kullanım farklılıkları ortaya çıkmıştır.

Kamu çalışanı ve eğitim seviyesi yüksek vatandaşların; bilgisayar kullanımı, günlük internet kullanımı yüksek olduğu görülmüştür. Bu kişilerin veriler doğrultusunda e-devlete duydukları güven ve empati de doğru orantılı olarak değişmektedir. Öğrencilerin internet kullanımı ve bilgisayar kullanımı yüksek olsa da e-devlet hizmetlerini kullanımları daha kısıtlıdır. Sonuç olarak 65 yaş ve üzeri dahil olmak üzere tüm vatandaşların e-devleti aktif kullanmasının önünde hiçbir engel yoktur. Vatandaşlar ihtiyaçları olduğunda e-devlet uygulamalarından kolay ve ücretsiz olarak hizmet alabilmektedirler.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; Bilgi Teknolojileri Yeterliliği yüksek kişilerin görsel bakış açısı, algı, güven, e-empati, gizlilik ve e-

hizmetleri kullanım düzeylerinin de paralel olarak arttığı ve daha bilinçli kullanıcılar olduğu anlaşılmıştır. E-Devlet uygulamalarından faydalanırken hizmet kalitesi beklentilerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırma da bazı sınırlılıklar bulunmaktadır, örneklem seçiminin sadece Konya ili ile sınırlı olması ve 65 yaş üzeri vatandaşlardan fazla veri toplanamamasının araştırmayı etkilediği düşünülmektedir. İleride yapılacak araştırmalarda geniş kapsamlı örneklem seçimi ve yaş gruplarında daha fazla veri ile daha farklı ve daha anlamlı sonuçlar elde edilebilir.

Araştırma sonuçları doğrultusunda vatandaşların e-devlet hizmet kalitesi algısını yükseltmek amacıyla şu önerilerde bulunulabilir:

- Bilgi teknolojileri yeterliliği yüksek bireyler yetiştirilmesi devlet açısından oldukça önemlidir. E-devlet uygulamaları kullanımından e-hizmet kalitesine kadar tüm alanlarda olumlu etkiye sahiptir,
- Bilgi teknolojilerinde internet ağının yükseltilmesi ve bant genişletilmesi internet kullanımında ve bilgisayar kullanımında kalitenin artırılması açısından oldukça önemlidir,
- E-devlet sistemi vatandaşların istekleri ve beklentileri doğrultusunda uygun hizmetler sunmalı ve hizmet ağını genişletmelidir,
- E-devlet üzerinden yeni hizmetler tanıtıcı broşür, görsel ve çeşitli reklam çalışmaları ile vatandaşlara anlatılabilir,
- E-devlet sistemi güvenlik seviyesini yükseltmeli, hizmetlerde gecikme ve aksaklıkların önüne geçmek için sistemsel gereksinimler artırılmalıdır,
- E-devlet sistemi üzerinden sağlanan hizmetlerde iyileştirmeler ve kullanıcıları yönlendirici görsel ve içerikler geliştirilmelidir.
- Bilgi toplumu içerisinde e-devlet her gün değer kazanan ve gelişen bir sistemi temsil etmektedir. Kullanımı sürekli artan e-devlet süreçleri devlet tarafından yapısına uygun olarak desteklenmelidir.

Bu gibi öneriler hayata geçirildiğinde vatandaşların bilgi teknolojileri yeterlilik seviyesi yükselecek ve beraberinde e-devlet hizmet kalitesi algısının artmasıyla e-devleti kullanmaya devam etmeleri ve güvenleri de artacaktır.



Kaynakça

- Ağır, A. (2007). Bilişim Toplumuna Geçiş S¼recinde Bilgi Y¼netimi Yaklaşımı. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fak¼ltesi Dergisi*, 5-17.
- Akbaba, A., & Kılınç, İ. (2001). Hizmet Kalitesi ve Turizm İşletmelerinde Servqual Uygulamaları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 162-168.
- Akçag¼nd¼z, E. (2013). T¼rkiye’de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet Ve Tasarruf İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 127-140.
- Akdere, M., Top, M., & Teking¼nd¼z, S. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The Servperf model. *Total Quality Management & Business Excellence*.
- Aksoy, B. (2012). Bilgi Teknolojileri ve Yeni Çalışma İlişkileri. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 401-414.
- Aktan, C. C., & Vural, İ. Y. (2016). Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler ve Yeni Ekonomi. *Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 1-37.
- Alakuş, M. (1991). *Bilgi Toplumu*. Ankara: T.C. K¼lt¼r Bakanlığı Yayınları.
- Alanezi, M., Mahmood, A., & Basri, S. (2011). Conceptual model for measuring e-government service quality. *IEEE Conference on Open Systems*, 411-416.
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring User Satisfaction From E-Government Services: Lessons From Jordan. *Government Information Quarterly*, 277-288.
- Alkan, ., & nver, ř. (2020). T¼rkiye’de E-Devlet Hizmetlerinin Kullanımını Etkileyen Fakt¼rlerin Analizi. *Atat¼rk niversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1431-1453.
- Atılğan, D. (2009). Bilgi Y¼netimi Kavramı ve Gelişimi. *T¼rk K¼t¼phaneciliđi*, 201-2012.
- Aydın, K., & Yıldırım, S. (2012). Hizmet Sekt¼r¼nde SERVPERF lçeği İle Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sekt¼r¼nde Bir Uygulama). *Ekonomi ve Y¼netim Araştırmaları Dergisi*.
- Aydınlı, S. (2016, Temmuz). E-Devlet Hizmetlerinde Kalite Algısı: Bayburt İlinde Bir Uygulama. Bayburt.
- Aytun, C. (2008). Enformasyon Toplumu ve T¼rkiye zerine Bir Değerlendirme. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17-35.
- Badri, M., & Alshare, K. (2008). A Path Analytic Model And Measurement Of The Business Value Of E-Government: An International Perspective. *International Journal of Information Management*, 524-535.

- Baqir, N., & Iyer, L. (2010). E-government Maturity over 10 Years:A Comparative Analysis of E-government Maturity in Select Countries Around the World. *Comparative E-Government*, 3-22.
- Barua, A., Kriebel, C., & Mukhopadhyay, T. (1995). Information Technologies and Business Value: An Analytic and Empirical Investigation. *Information Systems Research*, 3-23.
- Baştan, S., & Gökbunar, R. (2016). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 71-89.
- Berberoğlu, B. (2010). Bilgi toplumu ve Bilgi Ekonomisi Oluşturma Yolunda Türkiye ve Avrupa Birliği. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 111-131.
- Bharadwaj, A. (2000). A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance:An Empirical Investigation. *MIS Quarterly*, 169-196.
- Bilişik, M. T. (2019). Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntem ile Ölçümü: Bir Hazır Yemek Firması Üzerine Araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 484-498.
- Bozkurt, A. (2014). Ağ Toplumu ve Bilgi. *Türk Kütüphaneciliği*, 510-525.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 470-483.
- Can, S., & Eke, E. (2020). E-Devlet Kullanıcılarının Bilgi Ve Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19-37.
- Canbek, G., & Sağıroğlu, Ş. (2006). Bilgi, Bilgi Güvenliği ve Süreçleri Üzerine Bir İnceleme. *Politeknik Dergisi*, 165-174.
- Canseven, D., & Genç, N. (2016). The Relationship Between Customer Expectations & Satisfaction and Strategic Planning. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 44-56.
- Cansever, B. (2016). Bilgi Toplumunda Bir Kavram Kargaşası: Bilgi mi? Enformasyon mu? *Sosyoloji Dergisi*, 41-50.
- Cengiz, E., & Kırkibir, F. (2010). Kâr Amacı Gütmeyen Kurumlarda Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Karadeniz Bölgesi Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 263-285.
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ve Kalite Algısının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 804-814.
- Cleveland, H. (1982). Information as a Resource. *Futurist*, 34-39.

- Curtin, G., Sommer, M., & Vs-Sommer, V. (2003). The World of E-Government. *Journal of Political Marketing*, 37-41.
- Çağtaş, Ö. (2019, Ocak). Okul Yöneticilerinin Bilgi Teknolojileri Kullanım Öz Yeterliliklerinin İncelenmesi. İstanbul.
- Çapar, F., & Vural, Ö. F. (2013). E-Devletleşme Önündeki Engel: Dijital Eşitsizlik. *International Journal of Human Sciences*, 1674-1692.
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 95-122.
- Çiçek, R., & Doğan, İ. C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 199-217.
- Çiçekdağı, H. İ. (2020). Bilgi Teknolojileri Kullanımının Afet Yönetim Performansına. Konya.
- Çiftçi, A. G. (2006). Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama.
- Çınar, D., & Ortanca, B. (2021). Tüketicilerin Markayı Tekrar Tercih Etme Eğiliminin Hizmet Kalite Algısı Perspektifinden Değerlendirilmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 57-76.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı. (2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- Dura, C. (1990). *Bilgi Toplumu*. Ankara: T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları.
- E-Devlet Kapısı*. (2023, Ağustos 28). Hakkımızda: <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> adresinden alındı
- Edvardsson, B. (1998). Research and Concepts Service Quality. *Managing Service Quality*, 142-149.
- Efendioğlu, A., & Sezgin, E. (2007). E-Devlet Uygulamalarında Bilgi Ve Paylaşım Güvenliği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 219-236.
- Emniyet Genel Müdürlüğü Projeler*. (2023, Nisan 20). Emniyet Genel Müdürlüğü: <https://www.egm.gov.tr/bilgiteknolojilerivehaberlesme/projeler/#:~:text=Pol Net%20Emniyet%20Te%C5%9Fkilat%C4%B1%20i%C3%A7%20otomasyon,daha%20kaliteli%20hizmet%20verilmesi%20sa%C4%9Flanm%C4%B1%C5%9Ft%C4%B1r>. adresinden alındı
- E-Nabız Hakkında*. (2023, Ağustos 28). E-NABİZ: <https://enabiz.gov.tr/Yardim/Index> adresinden alındı

- e-Okul Yönetim Bilgi Sistemi*. (2023, Ağustos 24). T.C. Milli Eğitim Bakanlığı e-Okul Yönetim Bilgi Sistemi: <https://e-okul.meb.gov.tr/> adresinden alındı
- Erkan, H. (1994). *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Eryılmaz, S. (2018). Öğrencilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesi: Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 37-49.
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer*, 1-22.
- Farmer, J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 19-29.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 207-228.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 615-628.
- Gökçe, G. (2004). Bilgi Teknolojilerinin Kamu Yönetiminde Uygulanması ve Uygulanma Sorunları. Konya.
- Güçlü, N., & Sotirofski, K. (2006). Bilgi Yönetimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 351-371.
- Haldenwang, C. (2004). Electronic Government (E-Government) and Development. *The European Journal of Development Research*, 417-432.
- HES Kodu Nedir ?* (2023, Ağustos 28). Sağlık Bakanlığı: <https://hayatevesigar.saglik.gov.tr/hes.html> adresinden alındı
- Hey, J. (2004). The Data, Information, Knowledge, Wisdom Chain: The Metaphorical link. *Intergovernmental Oceanographic Commission*. <https://www.jonohey.com/files/DIKW-chain-Hey-2004.pdf> adresinden alındı
- Hien, N. M. (2014). A study on evaluation of e-government service quality. *International Journal of Humanities and Social Sciences*, 16-19.
- Hotamışlı, M., & Eleren, A. (2011). Gsm Operatörlerinde Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Ölçülmesi: Afyonkarahisar Örneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 221-238.
- ITU: Committed to connecting the world*. (2023, Şubat 28). International Telecommunication Union: www.itu.int/en adresinden alındı
- Karasoy, A. (2009). E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 279-294.

- Kaya Benschir, T. (1996). *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Kaya, Ş. (2019). Lisans Öğrencilerinin Girişimcilik Eğilimlerinin Bilgi Teknolojileri Yeterliliklerine Göre Değerlendirilmesi: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi Örneği. Aydın.
- Kaya, Ş., Şimşek, G., & Okul, T. (2020). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Girişimcilik Eğilimi ve Bilgi Teknolojileri Yeterliliği İlişkisi: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 257-277.
- Kesen, İ. (2013). Bilgi Yönetimi ve Eğitim Yönetimine Uygulaması. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 55-85.
- Kırışık, F., & Sezer, Ö. (2015). Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (Bit) Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 199-216.
- Kocacık, F. (2003). Bilgi Toplumu ve Türkiye. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1-10.
- Koh, C., Prybutok, V., & Zhang, X. (2008). Measuring E-Government Readiness. *Information & Management*, 540-546.
- Ku, M., Ku, B., & Abrar, H. (2011). Information Technology Based Competencies For Professional Accountants In Malaysian Small Medium Sized Enterprises. *ICEB PROCEEDINGS*.
- Kurt, A. A., Akbulut, Y., Odabaşı, H. F., Dönmez, O., Kuzu, E. B., Ceylan, B., & Şahin İzmirli, Ö. (2011). Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) Eylem Yeterliliği. *Anadolu Journal of Educational Sciences International* (s. 36-48). içinde Eskişehir.
- Lim, J.-H., Stratopoulos, T., & Wirjanto, T. (2011). Path Dependence of Dynamic Information Technology Capability: An Empirical Investigation. *Journal of Management Information Systems*, 45-84.
- Lu, Y., & Ramamurthy, R. (2011). Understanding the Link Between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination. *Management Information Systems Research Center University of Minnesota*, 931-954.
- Mammadov, E. (2019, Ağustos). Hizmet Kalitesinin Vatandaş Memnuniyetine Etkisi: Azerbaycan Asan Hizmet Teşkilatı ve Türkiye E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Karşılaştırma. Sakarya.
- Masuda, Y. (1990). *Managing in the information society*. Inc: Blackwell Publishers.
- McCarthy, D. (1999). *Knowledge As Culture*. London: Routledge.

- McDermott, R. (1999). Why Information Technology Inspired But Cannot Deliver Knowledge Management. *CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW*, 103-117.
- Merkezi Hekim Randevu Sistemi Hakkımızda.* (2023, Ağustos 28). Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS): <https://www.mhrs.gov.tr/hakkimizda.html> adresinden alındı
- Mithas, S., Ramasubbu, N., & Sambamurthy, V. (2005). Information Technology Infrastructure Capability and Firm Performance: An Empirical Analysis. *Ann Arbor*, 1-31.
- Ndou, V. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 1-24.
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü.* (2023, Nisan 2). Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS): <https://www.nvi.gov.tr/mernis> adresinden alındı
- Odabaş, H., & Polat, C. (2008). E-Devlet Bilişim Sistemlerinde Kurumsal Bilgi ve Belge Yönetimi. *Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği*, (s. 236-246). Edirne.
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17-38.
- Örselli, E., & Taşpınar, Y. (2014). E-Devlet: Fırsatlar ve Tehditler Bağlamında Bir Analiz. *Teoriden Uygulamaya E-Devlet* (s. 1-34). içinde Konya: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Özdemir, Y., & Acar, Ö. F. (2020). Bilişim Teknolojilerinin Rekabet Amacıyla Kullanımının Analizi (E-Devlet Örneği). *International Journal Of Economics And Politics Sciences Academic Researches*, 65-73.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Electronic Government: 8th International Conference*, (s. 163-175). Berlin.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 98-109.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeitham, V. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 335-364.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). Research Note: More on Improving Quality Measurement. *Journal of retailing*, 140-148.

- Parlak, B. (2013). *Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri*. İstanbul: Beta Basın Yayın Dağıtım.
- Sarıışık, M., & Dikkaya, F. (2015). Hizmet Kalitesi Kapsamında Heveslilik Boyutuna İlişkin Beklenti Ve Algıların Belirlenmesi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37-52.
- Seferoğlu, S., Çelen, F. K., & Çelik, A. (2011). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz. *Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarında E-Öğrenmenin Yeri* (s. 281-308). içinde Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Selvi, Ö. (2012). Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 191-214.
- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2004). Service Quality Models: A Review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 913-949.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye'de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 147-171.
- Sinanoğlu, F. (2003). Toplum ve Bilgi Gelişimi Üzerine Bir Deneme. *İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 229-240.
- Spor Bilgi Sistemi*. (2023, Ağustos 21). Spor Bilgi Sistemi Nedir ?: <https://ssf.gsb.gov.tr/sporbilgisisteminedir/default.html> adresinden alındı
- Stenmark, D. (2002). Information vs. knowledge: The role of intranets in knowledge management. *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 928-937.
- Stenmark, D. (2002). Information vs. Knowledge: The Role of intranets in Knowledge Management. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, 35-55.
- Şahin, A. (2014). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. Konya: Atlas Akademi Yayınları.
- Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi*. (2023, Nisan 3). Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Projeler: <https://www.tkgm.gov.tr/projeler/tapu-ve-kadastro-bilgi-sistemi-takbis> adresinden alındı
- Tarım ve Orman Bakanlığı*. (2023, Ağustos 22). ÇİFTÇİ KAYIT SİSTEMİ'NE KAYITLAR 1 EYLÜL'DE BAŞLIYOR: <https://www.tarimorman.gov.tr/Haber/5987/Ciftci-Kayit-Sistemine-Kayitlar-1-Eylulde-Basliyor#:~:text=%C3%87KS%2C%20tar%C4%B1m%20politikalar%C4%B1n%C4%B1n%20olu%C5%9Fturulmas%C4%B1na%20y%C3%B6nelik,%>

C3%BCreticilerin%20%C3%87KS%20ba%C5%9Fvurular%C4%B1n%C4%B1 adresinden alındı

- Taşçı, C. (2009). Bilgi Teknolojileri. C. Aydın içinde, *Temel* (s. 1-20). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Tayyar, N., & Dilşeker, F. (2012). Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 184-203.
- Terzi, M. (2018). Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Dayalı Oluşumlar ile Bu Oluşumların Uluslararası İlişkilere Güvenlik Bağlamındaki Etkisi: Siber Terörizm. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, 73-108.
- Tripko, D., & Dragan, R. (2011). Impact of IT and other technologies to Religious. . *International Journal of economics and law*, 31-40.
- Tung, L., & Rieck, O. (2005). Adoption Of Electronic Government Services Among Business Organizations İn Singapore. *Journal of Strategic Information Systems*, 417-440.
- TÜİK. (2020, Aralık 30). Türkiye İstatistik Kurumu: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2019-33705> adresinden alındı
- TÜİK. (2021, Ocak 10). Türkiye İstatistik Kurumu: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679) adresinden alındı
- TÜİK. (2023, Mart 2). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*. TÜİK: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587) adresinden alındı
- Tük Dil Kurumu Sözlükleri*. (2023, Şubat 2). Tük Dil Kurumu: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı
- Uçak, N. (2000). Bilgi Üzerine Kuramsal Bir Yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 143-159.
- UNECE. (2023, Nisan 1). United Nations Economic Commission for Europe: www.unece.org adresinden alındı
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, S., & Babaoğlu, C. (2019). Kamu Kurumlarında Hizmet Usülleri. H. Ateş içinde, *Türk Kamu Yönetimi* (s. 471-494). Ankara: Savaş Yayınevi.
- UYAP Bilişim Sistemi. (2023, Nisan 1). Genel Bilgi - UYAP Bilişim Sistemi: <https://uyap.gov.tr/Genel-Bilgi> adresinden alındı

- Uygun, Y. (2014). Kamuda Müşteri (Vatandaş) Odaklı Hizmet Anlayışı Ve E-Devlet Sistemi. *Verimlilik Dergisi*, 37-64.
- Ünal, Y. (2009). Bilgi Toplumunun Tarihçesi. *Tarih Okulu*, 123-144.
- Welch, E., Hinnant, C., & Moon, J. (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 371-391.
- Yalçınkaya, B. (2019). Üniversite Öğrencilerinin E-Devlet Algısı: Memnuniyet, Güven Ve Kullanım Devamlılığı Niyeti Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 370-397.
- Yalçınkaya, B. (2019). Üniversite Öğrencilerinin E-Devlet Algısı: Memnuniyet, Güven Ve Kullanım Devamlılığı Niyeti Üzerine Bir Araştırma. *DTCF Dergisi*, 370-397.
- Yılmaz, A., & Bozkurt, Y. (2014). Türkiye'de E-Devlet Pratiğinin Atipik Bir Örneği: Tek Adımda Hizmet Birimleri. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 293-311.
- Yorgancıoğlu Tarcan, G., & Yalçın Balçık, P. (2020). Sağlık Hizmeti Kalite Algısını Etkileyen Faktörlerin Servperf Modeli ile Belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 81-92.
- Yozgat, U. (1997). Bilgi Toplumu. *Öneri Dergisi*, 25-28.
- Yüksel, F. (2005). Bilgi Teknolojileri ve Yerel Yönetimler. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 246-259.
- Zaidi, S., Marir, F., & Siva, S. (2013). Assessing e-Government Service & Trust: Government to Citizen. *The Seventh International Conference on Digital Society*, 28-31.

EKLER

ANKET FORMU

Cinsiyetiniz?	Kadın <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/>
Yaşınız?	18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65 ve üzeri <input type="checkbox"/>
Eğitim Durumunuz?	İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü <input type="checkbox"/>
Çalışma Alanınız?	Kamu <input type="checkbox"/> Özel Sektör <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> İşyeri Sahibi <input type="checkbox"/> Öğrenci <input type="checkbox"/> Ev Hanımı <input type="checkbox"/>
E-devleti kaç yıldır kullanıyorsunuz?	1 Yıldan Az <input type="checkbox"/> 1 Yıl - 3 Yıl <input type="checkbox"/> 4 Yıl - 7 Yıl <input type="checkbox"/> 8 Yıl ve üzeri <input type="checkbox"/>

İnternet Kullanım Sıklığınız?
Her gün sürekli <input type="checkbox"/> Her gün birkaç saat <input type="checkbox"/> Haftada birkaç saat <input type="checkbox"/> Haftada birkaç gün <input type="checkbox"/> Ayda birkaç saat <input type="checkbox"/> Hiç <input type="checkbox"/>

Aşağıdaki cihaz vb. aygıtlardan hangisine sahipsiniz?	Evet	Hayır
Bilgisayar (Evde ortak bilgisayar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayar (Kendinize ait bilgisayar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akıllı Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet Bağlantısı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilgisayarda aşağıdaki işlemleri rahatlıkla gerçekleştirebilirim	Evet	Hayır
Dosya / klasör kopyalama ve taşıma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bir belgedeki bilgiyi, kopyala-yapıştır komutlarını kullanarak kopyalama ve taşıma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dosyaları sıkıştırma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayarınıza bir işletim sistemi kurma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayara yeni aygıt bağlama ve yükleme (yazıcı, modem, vb.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayarınızda harici bir bellek (Flash, Sd veya HDD) kullanabilme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayarı yerel ağa bağlama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

İnternette aşağıdaki işlemleri rahatlıkla yapabilirim	Evet	Hayır
Gazete ya da dergi okuma, haber indirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-posta gönderme / alma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arama motorları yardımıyla (Google, arabul, Yahoo, vb.) detaylı arama tarama yapabilme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anlık ileti gönderme (Whatsapp, Skype, Facebook, başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müzik indirme ya da dinleme (İnternette yayın yapan radyo hariç)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet üzerinden video görüşmesi (Kamera ile)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet üzerinden radyo dinleme ya da televizyon izleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Öğrenme amacıyla internete başvurma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Okul, üniversite, mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj gönderme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnternet ağı üzerinden başkaları ile oyun oynama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinema filmi, kısa film veya video dosyası indirme ya da izleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilgisayar ve video oyunları indirme, güncelleme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yazılım indirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilgisayar kullanımı ile ilgili olarak aşağıdaki sorularda uygun olan şıkkı işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Bilgisayar başındayken kendimi yeterli hissediyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayarda yeni bir durumda karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/tuşa basacağım korkusu taşıyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kullanım düzeyi ile ilgili olarak aşağıdaki sorularda uygun olan şıkkı işaretleyiniz	Çok İyi	İyi	Orta	Biraz	Hiç
Kelime İşlemcisi (Örneğin MS Word)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hesap Tablosu (Örneğin MS Excel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sunum (Örneğin MS PowerPoint)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Veri Tabanı (Örneğin MS Access)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Web Tarayıcıları (Örneğin Chrome, Firefox, İnternet Explorer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

İnternet Kullanım Sıklığımız	5	4	3	2	1
5 Tamamen Katılıyorum, 4 Katılıyorum, 3 Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 2 Katılmıyorum, 1 Kesinlikle Katılmıyorum					
E-devlet sitesi görsel olarak çekicidir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin kullanıcı ara yüzü iyi düzenlenmiş bir görünüme sahiptir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinde bir işlemi tamamlamak hızlı ve kolaydır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet sitesi vatandaşlar tarafından her zaman kullanıma hazırdır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesi anında açılır ve çalışır	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesi çökmez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bu sitedeki sayfalar sipariş/istek bilgilerini girdikten sonra donmaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesi belirli bir sürede e-mail veya arama sözü verdiğinde bunu gerçekleştirir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin talebime uygun hizmetler sunar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin hizmet talebim için beni doğru şekilde yönlendirir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin hızlı hizmet verdiğini düşünüyorum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin vatandaşlara yardımcı olmada her zaman istekli olduğuna inanırım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin vatandaş isteklerine yanıt vermek için asla çok meşgul olmadığına inanırım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesinin sağladığı güvenliğe itimat ederim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet sitesinin güvenliğinden eminim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diğer siteler ile benim kişisel bilgilerimi paylaşmaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesi kişiselleştirme için bir seçenek sunar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bu e-devlet web sitesi vatandaşların ilgisini çekebilen diğer web sitelerinin linklerini içerir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-devlet web sitesi farklı e-devlet hizmet seçenekleri sağlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>