Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi
Yıl: 2019, Cilt: 2, Sayı: 2, ss.259-283
https://doi.org/10.33712/mana.597802

Belediyelerin E-Yönetişim Hizmetlerine Yönelik Yurttaşların Bilgi, Farkındalık ve Kullanım Düzeyleri: Kocaeli İli Örneği[1]

Citizen's Knowledge, Awareness and Usage Levels for E-Governance Services of Municipalities: The Case of Kocaeli Province

İdil SAYIMER
Prof. Dr., Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi,
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü,
sayimeri@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-2250-8900

Banu KÜÇÜKSARAÇ
Dr. Öğr. Üyesi, Kocaeli Üniversitesi, İletişim Fakültesi,
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü,
bksarac@gmail.com
https://orcid.org/0000-0001-6216-9045

Makale Başvuru Tarihi: 29.07.2019
Makale Kabul Tarihi: 05.09.2019
Makale Türü: Araştırma Makalesi

Anahtar Kelimeler:

E-Yönetişim,

Belediye,

Yurttaş,

Kocaeli,

ÖZET

E-Yönetişim, bilgi toplumuna geçiş süreci ve yeni iletişim teknolojilerinin gelişip yaygınlaşmasıyla kamu yönetim anlayışında yeni bir paradigma olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu politikalarının şekillendirilmesi, uygulanması ve denetlenmesinde devlet-vatandaş etkileşimine odaklanan e-yönetişim, kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlamaktadır. Belediyeler ve yurttaşlar açısından olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla yurttaşlar tarafından bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışma; Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları hizmetleri e-yönetişim çerçevesinde belediye ve yurttaş açısından incelemeye yönelik yapılan TÜBİTAK-117K012 projesine ait araştırmanın kesitsel bir bölümünü yansıtmaktadır. Araştırmada, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere yönelik yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerini saptamak amacıyla Kocaeli sınırları içinde ikamet eden 600 kişiyle yüzyüze anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, yurttaşların Kocaeli il ve ilçe belediyelerindeki e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiş olup, sonuçlar bu eksende tartışılmıştır.

Keywords:

E-Governance,

Municipality,

Citizen,

Kocaeli,

ABSTRACT

With the transition to information society and the spread of new communication technologies, a new paradigm has emerged, which is defined as e-governance in public administration. While e-governance focuses on state-citizen interaction in designing, implementing and supervision of public policies, it provides positive gains for citizens and municipalities which are the most important representatives of public service provision at the local level. In order to develop and use e-governance practices in a way that will benefit the municipalities and citizens, the level of knowledge, awareness and usage of citizens should be determined. This study reflects a sectional part of the TUBITAK-117K012 project research which was conducted to examine the services provided by Kocaeli provincial and district municipalities in new media environments in terms of both municipalities and citizens within the framework of e-governance. In this research, 600 face-to-face surveys were conducted to determine the level of knowledge, awareness and usage of citizens for the services provided by Kocaeli provincial and district municipalities in the context of e-governance in new media environments. Research findings show that the level of citizens' knowledge, awareness and use of e-governance services in Kocaeli province and district municipalities is low, and the results were discussed on this axis.

1 Bu çalışma, TÜBİTAK SOBAG tarafından desteklenen, 117K012 no'lu, "*E-Yönetişim Bağlamında Yeni Medya Ortamlarında Belediye-Yurttaş Etkileşimi: Kocaeli İli Örneği*" başlıklı proje kapsamında, somut çıktıları paylaşmak amacı ile hazırlanmıştır.

1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi toplumsal hayatın her alanında köklü değişikliklere yol açmış, bu gelişmelerin yarattığı dijital dönüşüm süreci, kamu ve özel sektörde iş yapma biçimlerini geliştiren ve kurumsal yetkinliği artıran yeni bir iş modeli ve yönetsel yaklaşım ortaya çıkarmıştır.

Dijitalleşme, kamu kurumlarının hizmet sunumunda dijital yönetişim ya da e-yönetişim olarak tanımlanan kapsamlı bir yönetim modelinin hızla yaygınlaşmasına neden olmuştur. Bilginin dijital ortama aktarılması suretiyle vatandaşların bilgi ve hizmetlere teknolojik araçlar vasıtasıyla doğrudan erişimini mümkün kılan e-yönetişim, aynı zamanda kurumların yönetim yapısını ve yaklaşımını dönüştürmüş, devlet-vatandaş etkileşimini artırmış, karar alma süreçlerinde katılımcı, demokratik ve daha şeffaf bir yönetim anlayışının önünü açmıştır.

Kamu yönetiminde yeni bir paradigma olarak ele alınan e-yönetişim kavramının, "*e-demokrasi*" ve "*e-devlet*" olmak üzere iki temel kavram üzerinde yükseldiğini söylemek mümkündür. Yönetişim paradigmasının özü itibari ile bilgi toplumuna geçiş süreci ile kullanılmaya başlanan bu kavram, devlet-vatandaş ilişkilerini köklü biçimde değiştiren bir sisteme işaret etmekte, kamu kurumları ile paydaşlar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan karşılıklı ilişkilere vurgu yapmaktadır.

E-yönetişim paradigmasının işlerlik kazanması ile birlikte, kamusal hizmet sunumunun yereldeki önemli temsilcilerinden olan belediyeler, e-yönetişim uygulamalarını iş süreçlerinde kullanarak kamu yönetiminin faaliyetlerini desteklemek ve geliştirmek için teknolojiden olabildiğince yararlanmakta, görev ve hizmetlerin elektronik iletişim ve işlem ortamlarında doğrudan, kaliteli, hızlı ve kesintisiz yürütülmesini sağlamakta; her kurum ve bireyin bilgi teknolojilerini kullanarak devletin sunduğu hizmetlere kolayca ulaşmasını amaçlamaktadır. Ayrıca, e-yönetişim uygulamaları, yurttaşlara işlemlerini kolay, hızlı, maliyetsiz bir biçimde gerçekleştirebilme; belediye temsilcileri ile etkileşimli ve anlık olarak iletişim kurabilme olanağı sağlamaktadır. Dolayısıyla yurttaşlar açısından sunulan hizmetlerden hızlı ve kolay biçimde yararlanma, şeffaf yönetim anlayışı çerçevesinde kentin geleceğini ilgilendiren konularda karar alma mekanizmasında yer alma olanağı gibi pek çok yarar söz konusudur.

Belediyelerin e-yönetişim uygulamalarının sağladığı tüm bu kazanımlar temelde belediye-yurttaş etkileşimine dayanmakla birlikte bu etkileşim sürecinin gerek belediyeler gerekse yurttaşlar tarafından yeterince gerçekleştirilememesi/sağlanamaması sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla belediyeler ve yurttaşlar açısından olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla yurttaşlar tarafından bu uygulamalara yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerinin belirlenmesi gerekmektedir.

Bu araştırmada, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere yönelik yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerini saptamak amaçlanmıştır. Bu amaçla, durum saptayıcı bir araştırma olarak planlanan bu çalışma, yurttaşların e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım durumlarını Kocaeli ili üzerinden somutlaması açısından alana katkıda bulunmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Ekonomik, siyasal ve toplumsal aktörlerin işbirliği ve etkileşimi temelinde kamusal hizmetlerin etkin ve etkili sunumunu temel alan yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bu teknolojilerin kamu yönetim biçimlerini yakından etkilemesiyle dönüşüme uğramış ve e-yönetişim olarak önem kazanmaya başlamıştır.

E-yönetişim, kamu kurumları ile paydaş gruplar arasında yeni iletişim teknolojileri sayesinde artan karşılıklı ilişkileri vurgulamakta olup, kamu politikalarının oluşum ve sunum aşamalarının etkinlik ve kalitesini geliştirmeyi amaçlamaktadır (Gordon, 2012:5). Böylece e-yönetişim anlayışıyla yurttaşlara bilgi ve hizmetlere teknolojik araçlarla doğrudan ulaşım imkânı sağlanmakta, yurttaşlar kamusal işlerde hizmet edilen müşteri olarak değil, kamusal hizmetin üretiminde ortak olarak dikkate alınmaktadır.

E-yönetişim ile ilgili alanyazına bakıldığında farklı bakış açılarıyla kavramın ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda e-yönetişimi, bilgi ve iletişim teknolojileri temelli belediye-yurttaş etkileşimi bağlamında açıklayan görüşlerde; e- yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif kullanımı çerçevesinde kamu, yerel idare, vatandaşlar, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör gibi paydaş gruplar arasında bilgi erişiminin etkin, şeffaf ve hesap verilebilir bir biçimde kullanımını sağlayan uygulamalar bütünü olarak ifade edilmektedir (Kanungo, 2004:409). E-yönetişime hizmet odaklı olarak yaklaşan diğer görüşlerde ise, e-yönetişim kamusal hizmetlerin

düzenlenmesinde, sunumunda, vatandaşların bilgiye erişimlerinde, talep ve müracaatlarında, vergi - ceza bilgisi erişimi ve ödemelerinde, izin ve lisanslar ile ihalelerin arz edilmesinde elektronik araç kullanımını destekleyerek kamusal işlem maliyetlerinden büyük ölçüde tasarruf sağlayan verimli ve etkin bir yönetim tarzını ifade etmektedir (Demirel, 2010:71).

Devlet merkezli bir yönetim anlayışı yerine toplum merkezli bir yönetimi işler hale getirme stratejisi olarak tanımlanan e-yönetişimin (Ökmen vd, 2004:45) dört temel karakteristik özelliği bulunmaktadır (Riley, www.electronicgov.net 'ten akt.: Demirel, 2010:72):

- *Elektronik Angajman (Sözleşm*e): Bilgilerin toplandığı zamanla, yayımlandığı zaman arasındaki cari uygulamaların giderek eskimesini, bu nedenle hızlı bir biçimde değişmesini anlatan çok çeşitli enformatik örnekleri içermektedir.
- *Elektronik Danışma:* Kamu görevlileriyle vatandaşlar ve baskı grupları arasındaki etkileşimi, iletişimi, kamu yönetimindeki halkla ilişkiler faaliyetlerini içermektedir.
- *Elektronik Kontrolörlük (Denetçilik):* Dönüşlü olarak bir ağın alt yapısı ve içeriğini yönetmek üzere ağ yapısı içinde konumlandırılmış, bütün bilişim ve telematik yazılımların tek bir sistemle karşılıklı bağlantı kurabilirliğini içermektedir.
- *Ağbağa (Geniş Alan Ağına) Sahip Sosyal Rehberlik:* Kitle iletişim araçları ve İnternet ile haberlerin çok daha hızlı ve derinlemesine yayılmasını, toplumsal kuralları çiğneyenler hakkında halkın bilgilendirilmesini, bir anlamda halka sosyal rehberlik yapılmasını içermektedir.

E-yönetişim bilgi ve iletişim teknolojilerini merkeze aldığı için e-devlet politikalarına dayanan ağ temelli bir yönetişim sistemidir. Bu bağlamda bilinenin aksine, kamu kurumlarının bir web sayfası düzenleyerek İnternet üzerinden yayın yapmalarının çok ötesindedir (Özer, 2017:469). Yatay bir koordinasyon yapısıyla ilgili tüm tarafların ağ tipi örgütlenmeler içinde devlet yönetimine katılımını (Demirel, 2010:69-70), bilginin ve kurumlar arası iletişimin fiziki alandan sanal alana geçerek serbestçe yapılmasını, vatandaşların, özel şirketlerin ve çalışanların yararına olacak şekilde her türlü hizmete ulaşımın sağlanmasını öngören bir yapıdır. Bu yapıda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmanın yanında, devletin vatandaşlara hizmet sunumundaki fonksiyonları ve süreçleri de bütünleştirilmekte, bir iş kültürü ve zihniyeti ortaya çıkarılmaktadır. Dolayısıyla e-yönetişim, yatay olarak yetki, kaynak ve görev aktarımının yapıldığı, toplumla bütünleşmiş biçimde devleti, sivil toplumu ve özel sektörü de kapsayan, bilgi ve iletişim teknolojilerince desteklenmektedir (Yereli vd., 2015:133-134).

E-yönetişim hizmetlerinin yerel düzeydeki en önemli uygulayıcıları arasında yer alan belediyeler de yeni medya teknolojilerini e-yönetişim kapsamındaki iş süreçlerinde kullanarak daha az maliyetle daha verimli bir çalışma olanağı elde etmektedir. Diğer taraftan yurttaşlar da e-yönetişim uygulamaları sayesinde, yeni teknolojiler yoluyla devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilmekte, taleplerini ifade edebilmekte, kendisine sunulan hizmetleri eleştirme imkânına kavuşarak politika oluşturma süreçleri içinde daha fazla yer almaktadır (Saraçbaşı, 2010:27). Dolayısıyla yurttaş açısından da sunulan hizmetlerden hızlı ve kolay biçimde yararlanma, şeffaf yönetim anlayışı çerçevesinde kentin geleceğini ilgilendiren müşterek faydalar için sesini duyurma ve karar alma mekanizmasında yer alma olanağı gibi pek çok yararın söz konusu olduğu görülmektedir.

Belediyelerin yeni medya ortamlarındaki e-yönetişim hizmetleriyle ilgili alanyazına bakıldığında, dünyada ve ülkemizde bazı araştırmalar yapıldığı görülmektedir. Lethbridge (2015) Avrupa Birliği üyesi Almanya, Finlandinya, Danimarka, Estonya, İtalya, İngiltere, Fransa ve Hırvatistan'a yönelik olarak e-devlet uygulamalarını analiz ettiği çalışmasında, yerel ve bölgesel düzeyde hizmet sunumu açısından Almanya ve Danimarka'nın sayısal olarak en yüksek hizmet sağlayan ülkeler olduğunu tespit etmiştir. Aynı çalışma içerisinde Lethbridge (2015), İspanya'da Malaga Belediyesi'nin Şehir Konseyi İnnovasyon planını incelemiş ve bu çalışmanın Malaga belediyesinin daha iyi bir yönetişim kültürü oluşturmak amacı ile yapısal, işlevsel ve süreçsel bir gelişim planı içerdiğini ortaya koymuştur. Bu araştırmada, Finlandiya'da ise Utajärvi belediyesine yönelik olarak geliştirilen yeni yönetim modelini de inceleyen Lethbridge, politik konuların operasyonel hizmetlerden ayrılması ve yerel halkın elektronik bir geri bildirim sistemi ile istek ve düşüncelerini kolayca belediyeye iletebilmesi örneği üzerinde durmuştur. Yine aynı çalışma içerisinde İsveç'in Lomma kasabasında "belediye ile bağım" (my-municipalengagement) isimli 7/24 aktif bir uygulamanın hayata geçirilmesi üzerinde durmuştur. Bu uygulama su tüketimi, çocuk bakımı ve bina izinleri gibi 30'dan fazla e-hizmeti içermekte olup; hızlı ve güvenilir geniş ağ bağlantı sistemi ile İnternet tabanlı etkin bir yönetişim uygulaması olarak değerlendirilmiştir (Lethbridge, 2015:7-10).

Uzak Doğu'da e-yönetişim çalışmaları incelendiğinde, Kore hükümeti Gıda, Tarım, Orman ve Balıkçılık Bakanlığı'nın 10.02.2010-14.07.2010 tarihleri arasındaki Bakanlık Twitter hesabının incelendiği çalışma sonuçlarında Twitter'ın etkin bir bilgi dağıtım kanalı olmasının yanında sosyalleşme odaklı bir iletişim alanı olarak karşılıklı değiş tokuş işlevini yerine getiren sosyal medyanın yenilikçi bir iletişim aracı olduğu da belirlenmiştir. Bu alanda diğer bir örnek de, kamusal işlerini internet üzerinden gerçekleştiren Uzakdoğu ülkelerinin önde gelen devletlerinden Singapur'da 2000 yılında nüfusun %30'u gelir vergilerini yatırmak için çevrimiçi sistemi kullanmış ve bu uygulama Singapur devletine dosya basına işlem giderlerinde 2.7 Dolar tasarruf sağlamıştır (Durna ve Özel, 2008:24). 2008-2014 yılları arasında E-Devlet Gelişim İndeski (E-Government Development Index) içerisinde ilk 10 ülke içerisinde yer alan Amerika Birleşik Devletleri'nde ise eyalet bazında e-devlet hizmetleri açısından Utah, New Jersey, North Carolina, Michigan ve Maine eyaletlerinin web sayfaları sundukları e-hizmetlere bağlı olarak e-belediyecilik alanında önemli örnekler olarak ön plana çıkmaktadır.

Türkiye'de ise yerel yönetimlerin e-yönetişim uygulamalarına bakıldığına, bu uygulamaların ilk olarak Yerelnet ve Yerelbilgi projeleri ile ortaya çıktığı görülmektedir. Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi (YERELBİLGİ Projesi) Türkiye'de yerel yönetimlerle ilgili tüm verilerin elektronik bir veri tabanı içerisinde toplanmasını ve karar alma mekanizmalarında bu verilerin analitik analizinin dahil olmasını amaçlayan bir çalışmadır. Yerelnet Projesi ise ülke düzeyinde özerk yerel yönetimlerin bilgi ve deneyim paylaşımını hedefleyen ortak bir bilgi havuzu olarak faaliyet göstermektedir (Güler, 2001:3; Nohutçu ve Demirel, 2005:46). Dolayısıyla yaşanan bu gelişmelere bağlı olarak, Türkiye'de e-yönetişim hizmetlerine yönelik olarak çeşitli araştırmalar gerçekleştirilmiştir (Kaya Bengsir, 2000, 2002; Karaduman, 2004; Şahin, 2007; Doğu, 2008; Durna ve Özel, 2008; Kabakuş, 2010; Demirel, 2010; Özüpek, 2010; Çavuş, 2011; Tanyıldızı ve Karatepe, 2011; Sobacı ve Altınok, 2011; Negiz, 2011; Tarhan, 2012; Serenli, 2013; Kabakuş, 2014; Bilgili, 2015; Zeren vd., 2015; Şat, 2016).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere yönelik yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerini saptamak amacıyla tanımlayıcı/durum saptayıcı bir araştırma modeli kullanılan bu çalışmada, kantitatif (nicel) araştırma yöntemiden yararlanılmıştır.Kantitatif araştırma yönteminde, önceden hazırlanmış bir soru formuna bağlı kalınarak, sayısal yorum ve genelleme yapılabilmekte, araştırılan konuya ilişkin, evreni temsil edecek örneklemin araştırma konusu hakkındaki fikrinin yönü sorgulanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

Bu bağlamda, araştırma evrenini Kocaeli ili coğrafi sınırları içinde bulunan (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi ve 12 ilçe belediyelerinin hizmet ve sorumluluk alanında bulunan) hanelerde yaşayan 18 yaş ve üzeri Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları oluşturmaktadır. Araştırmada yurttaş değişkeni için örneklem, Türkiye İstatistik Kurumu'ndan sağlanan adrese dayalı nüfus veri tabanından olasılıklı basit tesadüfi örnekleme yoluyla seçilerek belirlenmiş ve her ilçe, nüfusu bakımından ağırlık oranına göre örneklemde temsil edilmiştir. Bu bağlamda Kocaeli il sınırları içerisinde yaşayan 18 yaş ve üzeri seçmen niteliği taşıyan 1.221.771 kişi araştırmanın evrenini oluşturmaktadır (www.ysk.gov.tr). Araştırmalarda sıkça kullanılan örneklem belirleme kaynaklarından olan Survey System'e ve Hsia (1988), Sue & Ritter (2012), Backstrom & Hursh (1981) göre ilgili birim sayısı 100.000'in üzerinde olan evren üzerinden %95 güvenilirlik düzeyi ve kabul edilebilir hata payı %4 olmak üzere, araştırmanın konusuna uygun olarak örneklem İnternet erişimi ve kullanımı olan 600 birim olarak belirlenmiştir. Araştırmada niceliksel analize uygun, kesitsel ve durum saptayıcı özellikte bir yaklaşım olan anket (survey) tipi veri toplama tekniği benimsenmiştir.

Yüz yüze anket tekniği kullanılan bu araştırmada, soru formunun hazırlanmasında, Rutgers Üniversitesi-Newark E-Yönetişim Enstitüsü'nün "Dünya Belediyelerinde Dijital Yönetişim" başlıklı araştırmasının ölçeği ile Chen ve Gant (2001), Şahin (2007), Çoruh (2009)'ın araştırma bulgularından yararlanılarak yeni bir ölçek oluşturulmuştur.

Toplamda 5 bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde demografik bilgiler yer almakta olup; katılımcılardan yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, çalışma durumu, meslek değişkenlerine ilişkin sorulara yanıt vermeleri istenmiştir. İnternet ve sosyal ağ kullanım durumunu ölçen anket formunun ikinci bölümünde; İnternetin kullanım sıklığı, İnternete erişilen araçların türü, teknolojik araç sahipliği, İnternet kullanma amaçları, sosyal medya kullanım durumu, sosyal ağlara yönelik hesap bilgisi gibi değişkenler incelenmiştir. Anket formunun üçüncü bölümünde yurttaşların belediyelerin e-yönetişim bağlamında çevrimiçi

uygulamalarını içerik, kullanılabilirlik, gizlilik/güvenlik, yurttaş ve sosyal etkileşim özellikleri bağlamında kullanım durumları incelenmiştir. Formun dördüncü bölümü, yurttaşların e-belediyecilik hizmetleriyle ilgili dijital kullanım becerilerini ölçme amacı taşımaktadır. Bu bölümde ayrıca dijital beceri sınıflandırması dahilinde katılımcıların operasyonel, formel, enformasyonel ve stratejik dijital beceri düzeylerini ölçmeye yönelik sorularda yer almaktadır.Anket formunun beşinci bölümünde ise, yeni medya ortamlarında katılımcılık ve belediye-yurttaş etkileşiminin incelenmesi amacıyla belediye hizmetlerinden bilgi isteme durumu, dezavantajlı gruplara yönelik hizmet sunumu, belediye başkanı ile iletişim kurma durumları, iletişime geçilen konu türü ile sosyal medya aracı, geri bildirim durumu ve süresi gibi değişkenlere ilişkin sorular yer almaktadır. Ayrıca bu bölümde dijital beceri sınıflandırması dahilinde katılımcıların içerik yaratma ve dijital beceri düzeylerini ölçmeye yönelik sorulara da yer verilmiştir. Bu çalışma, amaçları doğrultusunda, anket formunun 1'inci ve 3'üncü bölümleri ile sınırlandırılmıştır.

Anket görüşmeleri 5 Aralık 2017- 1 Şubat 2018 tarihleri arasında TÜİK'den alınan adrese dayalı hane halkı verileri doğrultusunda katılımcıların bulundukları hanelerde ve/veya muhtarlık binalarında gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilip yorumlanmıştır.

4. ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN VERİLERİN ANALİZİ

Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere yönelik yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerini saptamak amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya yönelik elde edilen veriler aşağıdaki gibidir:

4.1. Demografik Özellikler

Ankete katılan yurttaşların demografik özelliklerine bakıldığında; %37,2'si 36-50 yaş aralığında, %26'sının 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu katılımcıların %63'ü erkek, %37'si kadın olup,%68,5'i evlidir. Katılımcıların öğrenim ve çalışma durumlarına baktığımızda ise %40,4'ının orta öğretim mezunu olduğu ve %72,2'sinin ise çalıştığı/kendi işini yaptığı görülmektedir.

4.2. Yurttaşların E-Yönetişim Bağlamındaki Çevrimiçi Uygulamalara Yönelik Bilgi ve Kullanım Durumu

Yurttaşların belediyelerin sunduğu e-yönetişim bağlamındaki çevrimiçi uygulamalarına yönelik bilgi ve kullanım durumlarına ilişkin veriler aşağıdaki gibidir:

4.2.1. Yurttaşların Belediyelerle İletişime Geçme Durumları ve Kanalları

Tablo1. Yurttaşların Yürütülen Hizmetlerle İlgili Olarak Belediyelerle İletişime Geçme Durumlarının Analizi

	N	(%)
Evet	201	33,5
Hayır	331	55,2
Kısmen	68	11,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	600	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo1'de görüldüğü üzere, katılımcıların yürtülen hizmetlerle ilgili belediyelerle iletişime geçme durumlarını analiz eden bu soruya, katılımcıların %33,5'i belediyelerle yürüttükleri faaliyetlerle bağlantılı olarak iletişime geçtiğini; %11,3'ü kısmen iletişime geçtiğini, %55,2'si iletişime geçmediğini belirtmiştir. Bu bağlamda katılımcıların çoğunun yürütülen hizmetler doğrultusunda belediyelerle iletişim kurmadıkları söylenebilmektedir.

Tablo 2. Yurttaşların Belediyelerle Yürüttükleri Hizmetlerle İlintili Olarak İletişime Geçme Kanallarının Analizi

Sıra	İnternet		Yüz yüze Görüşme		Telefon		Faks		Mobil Uygulamalar		Diğer	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	53	52	26	25,5	23	22,6	0	0	0	0	0	0
2	101	60,5	55	32,9	11	6,6	0	0	0	0	0	0
3	97	62,2	49	31,4	9	5,8	1	0,6	0	0	0	0
4	3	37,5	1	12,5	2	25	2	25	0	0	0	0

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Belediyelerle iletişim kuran katılımcıların en çok hangi araçları kullandıklarını sıralamaları istendiğinde, Tablo 2'de görüldüğü üzere katılımcılar ilk sırada %52'lik oranla internet, %25,5'lik oranla yüz yüze görüşme, %22,6'lık oranla telefon ile iletişim kurmaktadır. Ayrıca, araştırma verilerine göre ankete katılan yurttaşların tamamı mobil uygulamalar ve diğer kanallar aracılığı ile belediyelerle iletişime geçmediğini ifade etmiştir.

4.2.2. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Bilgi Düzeyleri

Tablo 3. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Bilgi Düzeylerinin Analizi

	N	(%)
Evet	136	22,7
Hayır	436	72,6
Kısmen	28	4,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	600	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	0	0
Toplam	600	100

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 3'de görüldüğü üzere katılımcıların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi sahibi olma durumlarını analiz eden bu soru, toplam katılımcıların tamamı tarafından cevaplanmış olup, yurttaşların %22,7'si e-belediyecilik hizmetleri hakkında bilgi sahibi olduklarını; %4,7'si kısmen bilgi sahibi olduklarını,%72,6'sı bilgi sahibi olmadıklarını belirtmiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi sahibi olmadıkları söylenebilmektedir.

Tablo 4. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamalarından Haberdar Oldukları Kaynakların Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Televizyon	2	0,3	1,2
Gazete	6	1	3,7
Radyo	2	0,3	1,2
Açıkhava reklamları	10	1,7	6,1
Dergiler	3	0,5	1,8
İnternet	29	4,8	17,7
Sosyal medya	13	2,2	7,9
Yakın çevre	46	7,7	28
Belediyelerin web sitesi	49	8,2	29,9
Diğer	4	0,7	2,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	164	27,4	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	436	72,6	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 4'de görüldüğü üzere, e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi sahibi olan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden nasıl haberdar olduklarını ölçme amacı taşıyan bu soru bağlamında katılımcılar bilgi edinme kaynakları olarak %29,9'luk oranla belediyelerin web sitesini, %28'lik oranla yakın çevrelerini, %17,7'lik oranla İnternet'i, %7,9'luk oranla sosyal medyayı, %6,1'lik oranla açık hava reklamlarını, %3,7'lik oranla gazeteleri, %1,8'lik oranla dergileri, %0,2'lük oranlarla televizyon ve radyoyu göstermişlerdir. Diğer kategorisinde yer alan kaynakların oranı ise %2,4'tür. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden daha çok belediyelerin web sitesi ve yakın çevreleri vasıtasıyla haberdar oldukları söylenebilmektedir.

4.2.3. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Kullanım Durumları

Tablo 5. Yurttaşların E-Belediyecilik Kullanım Durumlarının Analizi

	N	(%)
Evet	64	10,7
Hayır	536	89,3
Toplam	600	100

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 5'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların tamamı e-belediyecilik kullanım durumlarını ölçen bu soruya cevap vermiş olmakla birlikte, katılımcıların %10,7'si e-belediyecilik hizmetlerini daha önce kullandığını belirtirken; %89,3'ü bu hizmetleri daha önce kullanmadığını ifade etmiştir. Tablo 5'de elde edilen veriler, Tablo 3'de yer alan veriler ile bir arada değerlendirildiğinde; Kocaeli ili genelinde ikamet eden yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden haberdar olma durumu ile kullanım durumları arasında farklar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak yurttaşların bir kısmının e-belediyecilik hizmetlerinden kısmen ya da tamamen haberdar olmalarına rağmen, bu hizmetleri daha önce kullanmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 6. Yurttaşların E-Belediyecilik Hizmetlerini Kullanmama Nedenlerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Bu hizmetleri kullanacak bilgisayar bilgisine hakim değilim	59	5,9	11
Bu hizmetleri kullanacak teknolojik araca sahip değilim	19	1,9	3,5
Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacım olmuyor	240	24,1	44,8
İlgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar değilim	204	20,5	38,1
Belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyacım olmuyor	180	18,1	33,6
İnternet hizmetlerine güvenmiyorum	110	11	20,5
İnternet hizmetini kullanmayı denedim ancak sistemi kullanım açısından çok zor buluyorum	16	1,6	3
İstediğim/ihtiyaç duyduğum hizmeti karşılamak için İnternet kullanmak istemiyorum	73	7,3	13,6
İstediğim konuyla ilgili hizmet içeriği ve alt yapısı yeterli değil	20	2	3,7
Neden kullanmadığımı bilmiyorum/fikrim yok	69	6,9	12,9
Diğer	7	0,7	1,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	536	89,3	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	64	10,7	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 6'da görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanmama nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmış olup, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullanmadığını ifade eden katılımcıların kullanmama nedenleri daha çok %44,8'lik oranla yurttaşların Belediye ve yetkilileriyle İnternette iletişime geçme ihtiyacı olmaması, %38,1'lik oranla ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, %33,6'lık oranla belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyaç duymaması, %20,5'lik oranla İnternet hizmetlerine güven duymaması şeklinde karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 7. Yurttaşların Belediye Bazlı E-belediyecilik Hizmetlerinden Yararlanma Durumlarının Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	19	3,2	29,7
Bağlı olunan ilçe belediyesi	45	7,5	70,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 7'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinden yararlanma durumlarını il ve ilçe belediyeleri bazında ölçme amacı taşıyan bu soru bağlamında, e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden katılımcıların %29,7'sinin bu hizmetleri Kocaeli Büyükşehir Belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği; %70,3'ünün bağlı oldukları ilçe belediyesi aracılığı ile gerçekleştirdiği bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 8. Yurttaşların E-Belediyecilik Hizmetlerini Kullanma Nedenlerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Kullanım kolaylığı	59	30,9	92,2
Hizmet çeşitliliğinin fazla olması	23	12	35,9
Daha hızlı hizmet sağlaması	43	22,5	67,2
Daha güvenilir olması	24	12,6	37,5
Etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması	20	10,5	31,3
İçerik anlamında daha fazla bilgiye yer vermesi	21	11	32,8
Diğer	1	0,5	1,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 8'de görüldüğü üzere yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanma nedenlerini ölçme amacı taşıyan bu soru; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım nedenlerini çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmış olup, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım nedenleri; %92,2'lik oranla kullanım kolaylığı, %67,2'lik oranla daha hızlı hizmet sağlanması, %37,5'lik oranla daha güvenilir olması, %35,9'luk oranla hizmet çeşitliliğinin fazla olması, %32,8'lik oranla içerik olarak daha fazla bilgiye yer verilmesi, %31,3'lük oranla etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması ve %1,6'lık oranla diğer nedenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini daha çok kullanımının kolay olması ve hızlı hizmet sağlanması gerekçeleriyle kullandıkları söylenebilmekle birlikte, bu hizmetlerin güvenilir olması ve hizmet çeşitliliği hususunda fazla katılım göstermedikleri görülmektedir. Dolayısıyla yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerinin güvenilir olması ve hizmet çeşitliliği ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları ve/veya bu hizmetleri güvenilir ve çeşitli bulmadıkları ve/veya bu hizmetlerin güvenilir ve çeşitli olması/olmamasının bu hizmetleri kullanmak için tercih sebebi olarak yeterli öneme sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 9. Yurttaşların E-Belediyecilik Kullanım Alışkanlıklarının Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	12	2,0	18,8
İnternet üzerinde yapılabilen bazı işlemleri, e-belediyecilikle yapıyorum	52	8,7	81,2
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 9'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alışkanlıklarını ölçme amacı taşıyan bu soruya verilen yanaıtlar değerlendirildiğinde, e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden katılımcıların %18,8'inin İnternet üzerinde yapılabilen tüm işlemleri e-belediyecilik uygulamaları ile gerçekleştirdiği; %81,2'si İnternet üzerinde yapılabilen vergi ödeme, istek ve talepte bulunma, şikayette bulunma, herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapma gibi bazı işlemleri, e-belediyecilik uygulamaları aracılığı ile gerçekleştirdiği verilerine ulaşılmıştır.

Tablo 10. Yurttaşların Hizmet Alanlarına Yönelik E-Belediyecilik Kullanım Durumlarının Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Ulaşım	37	11,8	57,8
Kültür ve sanat	21	6,7	32,8
Meslek ve beceri kazanma	12	3,8	18,8
Su ve kanalizasyon	15	4,8	23,4
Hizmet karşılığı alınacak ücretler ve cezalar	31	9,9	48,4
Sosyal hizmetler ve yardım	15	4,8	23,4
Çevre düzenlemesi ve korunması	17	5,4	26,6
Temizlik ve katı atık	18	5,8	28,1
Dinlenme/Eğlence	8	2,6	12,5
Sağlık hizmetleri	15	4,8	23,4
Kamu güvenliği	10	3,2	15,6
Arama ve kurtarma hizmetleri	3	1	4,7
Turizm ve tanıtım	7	2,2	10,9
Konut edinme, imar ve istimlak	26	8,3	40,6
Coğrafi ve kent bilgi sistemleri	12	3,8	18,8
Defin ve mezarlıklar	7	2,2	10,9
İtfaiye	5	1,6	7,8
İstihdam ve gelir hizmetleri	7	2,2	10,9
Nikah hizmetleri	4	1,3	6,3
Gerçek ve tüzel kişiler için izin ve ruhsatlar	16	5,1	25
Spor	7	2,2	10,9
Diğer	20	6,4	31,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	-
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 10'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların hizmet alanları bazında e-belediyecilik hizmetlerini kullanım durumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini kullanım alanlarını çoklu olarak analiz edebilecek bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bağlamda, araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların bu hizmetleri kullanım alanları daha çok %57,8'lik oranla ulaşım; %48,4'lik oranla hizmet karşılığı alınacak ücret ve cezalar, %40,6'lık oranla konut edinme, imar ve istimlak, %32,8'lik oranla kültür-sanat olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 11. Yurttaşların E-Belediyecilik Hizmetleri İle İlgili Memnuniyet Düzeylerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Çok memnunum	8	1,3	12,5
Memnunum	39	6,5	60,9
Kararsızım	7	1,2	10,9
Memnun değilim	9	1,5	14,1
Hiç memnun değilim	1	0,2	1,6
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 11'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan ve 5'li likert ölçeği kullanılarak tasarlanan bu soru bağlamında, e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden katılımcıların %12,5'inin e-belediyecilik hizmetlerinden çok memnun olduğu, %60,9'unun memnun olduğu, %10,9'unun hizmetleri değerlendirme noktasında kararsız olduğu, %14,1'inin memnun olmadığı, %1,6'sının ise hiç memnun olmadığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 12. Yurttaşların E-Belediyecilik Hizmetleri İle ilgili Geri Bildirim Alma Durumlarının Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	34	5,7	53,1
Hayır	24	4	37,5
Kısmen	6	1	9,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 12'de görüldüğü üzere, katılımcıların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili geri bildirim alma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan bu soru bağlamında, e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %53,1'inin gerçekleştirdikleri hizmetlerle ilgili geri bildirim aldığı, %37,5'inin almadığı ve %9,4'ünün kısmen aldığına yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Bu bağlamda e-yönetişim paradigması için önemli olan belediye-yurttaş etkileşiminin sağlanmasında ankete katılan ve e-belediyecilik kullananan yurttaşların çoğunun geri bildirim aldıkları söylenebilmektedir.

Tablo 13. Yurttaşların E-Belediyecilik Hizmetleri İle ilgili Yaptıkları İşlemlere Geri Bildirim Alma Sürelerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Aynı gün içerisinde	9	1,5	22,5
1 gün sonra	4	0,7	10
1 hafta içerisinde	20	3,3	50
1 ay içerisinde	7	1,2	17,5
Diğer	0	0	-
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	40	6,7	0
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	560	93,3	-
Toplam	600	100	

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 13'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili yaptıkları işlemlere geri bildirim alma sürelerini analiz etmeyi amaçlayan bu soruya, katılımcıların çoğu %50 oranla bir hafta içerisinde, %22,5 oranla aynı gün içerisinde ve %17,5 oranla 1 ay içerisinde geri bildirim aldıkları cevaplarını vermiştir. Bu bağlamda ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetleri ile ilgili yaptıkları işlemlere genellikle bir hafta içerisinde geri bildirim aldıkları söylenebilmektedir.

Tablo 14. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamalarıyla İlgili Bilgi Düzeylerinin ve Bu Hizmetlerin Varlığının E-Belediyecilik Uygulamalarına Yönelik Tutumlarına Etkisinin Analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir.	64	10,7	3,05	16	2,7	25	6	1	9,4	1	0,2	1,6	41	6,8	64,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,48	49	8,2	76,6	6	1	9,4	2	0,3	3,1	7	1,2	10,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır.	64	10,7	2	35	5,8	54,7	11	1,8	17,2	1	0,2	1,6	17	2,8	26,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,25	56	9,3	87,5	4	0,7	6,3	0	0	0	4	0,7	6,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır.	64	10,7	1,67	43	7,2	67,2	10	1,7	15,6	0	0	0	11	1,8	17,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,27	53	8,8	82,8	8	1,3	12,5	0	0	0	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır.	64	10,7	1,77	43	7,2	67,2	7	1,2	10,9	0	0	0	14	2,3	21,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,23	53	8,8	82,8	9	1,5	14,1	0	0	0	2	0,3	3,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır.	64	10,7	1,91	42	7	65,6	4	0,7	6,3	0	0	0	18	3	28,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,22	56	9,3	87,5	5	0,8	7,8	0	0	0	3	0,5	4,7

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 14'de ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi düzeylerini ve tutumlarını ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,7'si yani e-belediyecilik hizmetlerini kullandıklarını belirten katılımlar tarafından cevaplanmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmektedir*" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %64,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabilmesine yönelik fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda izin almaya yönelik başvuru yapılabilmesi e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir" şeklinde geliştirilen ikinci öncülünü ise, katılımcıların %76,6'lık oranla "evet" biçiminde cevaplandırdıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde herhangi bir hizmet alanında izin başvurusu yapılabildiği durumlarda, bu alanda belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun üçüncü öncülüne %54,7'lik oranda "evet" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem takip sisteminin varlığına yönelik bilgi sahibi olma düzeylerinin, olmama düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunması e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir*" biçiminde geliştirilen dördüncü öncülüne ise, katılımcıların %87,5'inin "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlem takip sistemi bulunduğu durumlarda, belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formu yer almaktadır*" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun beşinci öncülüne %67'2'lik oranda "evet" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurulabilecek şikayet formunun varlığına yönelik bilgi sahibi olma düzeylerinin, olmama düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden şikayet formu doldurmak e- belediyeciliği tercih etmemde etkilidir*" biçiminde geliştirilen altıncı öncülüne ise, katılımcıların %82,8'inin "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde herhangi bir konuda doldurabilecek şikayet formu bulunduğu durumlarda, belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun yedinci öncülüne %67,2'lik oranda "evet" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formlarının varlığına yönelik bilgi sahibi olma düzeylerinin, olmama düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.Bu araştırma sorusunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden dilek, istek ve talep formu doldurmak, e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir*" biçiminde geliştirilen sekizinci öncülüne ise katılımcıların %82,8'inin "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür.Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dilek, istek ve talep formu durumlarda, belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde cezalarımı ve vergilerimi ödeyebildiğim bir sistem bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen araştırma sorusunun dokuzuncu öncülüne, %65,6'lik oranda "evet" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde ceza ve vergilerini ödeyebildikleri bir sistemin varlığına yönelik bilgi sahibi olma düzeylerinin; olmama düzeylerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırma sorusunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesi üzerinden ceza-vergilerimi ödeyebilmek e-belediyeciliği tercih etmemde etkilidir*" biçiminde geliştirilen onuncu öncülüne ise, katılımcıların %87,5'inin "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cezalarını ve vergilerini ödeyebildiği durumlarda, bu alanda belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin artacağı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Tablo 15. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamalarını İşlem Güvenliği Bazında Değerlendirmesi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet, güvenlidir	45	7,5	70,3
Hayır, güvenli değildir	4	0,7	6,3
Kısmen güvenlidir	11	1,8	17,2
Bilgim yok	4	0,7	6,3
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 15'te görüldüğü üzere; katılımcıların e-belediyecilik hizmetlerini işlem güvenliği bazında değerlendirmesini amaçlayan bu soru bağlamında, e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcıların %70,3'ünün bu uygulamaları güvenli bulduğu, %6,3'ünün güvenli bulmadığı, %17,2'sinin kısmen güvenli bulduğu, %6,3'ünün ise bu konuda bilgileri olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini genel olarak güvenli buldukları söylenebilmekle birlikte, bu durum yurttaşların e-belediyecilik hizmetlerini tercih etme sebepleri ile kıyaslandığında, bu hizmetlerin güvenilir olmasının ya da olmamasının e-belediyecelik hizmetlerini kullanma gerekçesi olarak yeterli öneme sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Tablo 16. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamaları İle İlgili Gizlilik/Güvenlik Kriterlerine Yönelik Bilgi Düzeylerinin ve Bu Kriterlerin Varlığının E-Belediyecilik Eğilimlerine Etkisinin Analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		**Ort.**	**Evet**			**Hayır**			**Kısmen**			**Fikrim/ Bilgim Yok**		
	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır.	64	10,7	2,23	32	5,3	50	8	1,3	12,5	1	0,2	1,6	23	3,8	35,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır.	64	10,7	1,41	52	8,7	81,3	4	0,7	6,3	2	0,3	3,1	6	1,0	9,4
Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır.	64	10,7	2,45	24	4,0	37,5	13	2,2	20,3	1	0,2	1,6	26	4,3	40,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır.	64	10,7	1,36	52	8,7	81,3	6	1,0	9,4	1	0,2	1,6	5	0,8	7,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır.	64	10,7	2,89	5	0,8	7,8	28	4,7	43,8	0	0	0	31	5,2	48,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır.	64	10,7	2,02	15	2,5	23,4	40	6,7	62,5	2	0,3	3,1	7	1,2	10,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır.	64	10,7	2,75	18	3,0	28,1	12	2,0	18,8	2	0,3	3,1	32	5,3	50
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır.	64	10,7	1,31	55	9,2	85,9	3	0,5	4,7	1	0,2	1,6	5	0,8	7,8

Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır.	64	10,7	1,88	36	6,0	56,3	14	2,3	21,9	0	0	0	14	2,3	21,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	64	10,7	1,48	47	7,8	73,4	9	1,5	14,1	2	0,3	3,1	6	1,0	9,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum.	64	10,7	2,69	8	1,3	12,5	30	5,0	46,9	0	0	0	26	4,3	40,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır.	64	10,7	1,72	43	7,2	67,2	6	1,0	9,4	5	0,8	7,8	10	1,7	15,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır.	64	10,7	2,55	24	4,0	37,5	10	1,7	15,6	1	0,2	1,6	29	4,8	45,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır.	64	10,7	1,47	51	8,5	79,7	4	0,7	6,3	1	0,2	1,6	8	1,3	12,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır.	64	10,7	2,61	20	3,3	31,3	14	2,3	21,9	1	0,2	1,6	29	4,8	45,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır.	64	10,7	1,48	52	8,7	81,3	2	0,3	3,1	1	0,2	1,6	9	1,5	14,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez.	64	10,7	1,91	28	4,7	43,8	23	3,8	35,9	4	0,7	6,3	9	1,5	14,1

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 16'da görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili gizlilik/güvenlik kriterleri hakkındaki bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,7'si yani e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılar tarafından cevaplanmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgiler bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen sorunun ilk öncülüne %50'lik oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikalarının varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir.Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde gizlilik/güvenlik politikasıyla ilgili bilgilerin yer alması kişisel verilerimin gizliliği açısından belediyeye güvenimi artırır*" şeklinde geliştirilen ikinci öncülünü ise, katılımcıların %81,3'lük oranla "evet" yanıtını vermiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların e-belediyecilik işlemleri gerçekleştirdikleri belediyelerin web sitelerinde gizlilik/güvenlik politikalarına yönelik bilgilerin bulunması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bir işlem için bağlı olduğum belediyenin web sitesine girdiğimde, işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına dair onay butonu vardır*" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncü öncülüne %40,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde işlemlerin gizlilik ve güvenlik içinde yapılacağına yönelik onay butonunun varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bir işlem yapmak için bilgilerimin güvende tutulacağına dair onay butonu olması belediyeye güvenimi arttırır*" şeklinde geliştirilen dördüncü öncülünü ise, katılımcıların %81,3'lük oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin güvende tutulmasına yönelik onay

mekanizmasının işlerlik kazanması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesi yer alır*" şeklinde geliştirilen sorunun beşinci öncülüne %7,8'lik oranla "evet", %43,8'lik oranla "hayır", %48,4'lük oranla "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin başka kamu kurumları ile paylaşılacağı ifadesinin bulunması, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen altıncı öncülünü ise, katılımcıların %62,5'lik oranla "hayır", %10,9'luk oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde yanıtladıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin diğer kamu kuruluşları ile paylaşılması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin azaldığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi yer alır*" şeklinde geliştirilen sorunun yedinci öncülüne %50'lik oranla "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerinin kimse ile paylaşılmayacağı ifadesinin varlığına ilişkin fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kişisel bilgilerimin kimseyle paylaşılmayacağı ifadesi, belediyeye güvenimi arttırır" şeklinde geliştirilen sekizinci öncülünü ise, katılımcıların %85,9'luk oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerle paylaştıkları kişisel verilerin kimse ile paylaşılmaması durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi hesabımı oluşturup, özel şifremle giriş yapabilme imkanı bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncu öncülüne, %56,3'lük oranla "evet"yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde kişisel hesap oluşturup; özel şifreleri ile işlem yapabilme hizmetinin varlığına yönelik fikir ve bilgi sahibi olma düzeyleri; olmama düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kendi şifremle işlem yapabilmem, bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır*" şeklinde geliştirilen onuncu öncülünü ise, katılımcıların %73,4'lük oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde kişisel hesap oluşturabilmeleri ve özel şifreleri ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabiliyorum*" şeklinde geliştirilen sorunun onbirinci öncülüne %46,9'luk oranla "hayır", %40,6'lık oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapabilme hizmetinin varlığına yönelik fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dijital imza ile işlem yapmak; bilgilerimin korunması noktasında belediyeye güvenimi arttırır*" şeklinde geliştirilen onikinci öncülünü ise, katılımcıların %67,2'lik oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde dijital imza ile işlem yapabilmeleri durumunda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkanım bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncü öncülüne %45,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde şifrenin unutulması gibi bir durumda, güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme imkanının varlığına yönelik fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, güvenlik doğrulama ve hesabımı kurtarabilme imkânının olması, belediyeye olan güvenimi arttırır*" şeklinde geliştirilen ondördüncü öncülünü ise, katılımcıların %79,7'lik oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde şifrenin unutulmasına benzer bir soruna bağlı olarak güvenlik doğrulama ve hesabı kurtarabilme işlemleri gerçekleştirebildikleri durumlarda belediyelere güven eğilimlerinin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sistemi bulunmaktadır*" şeklinde geliştirilen sorunun onbeşinci öncülüne %31,3'lük

oranla "evet", %21,9'lük oranla "hayır", %1,6'lik oranla kısmen, %45,3'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sayfasında cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin varlığına yönelik fikir ve bilgi sahibi olmama düzeyleri; olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama, 3D Güvenlik sisteminin bulunması, bilgilerimin korunması için belediyeye olan güvenimi arttırır*" şeklinde geliştirilen onaltıncı öncülüne ise, katılımcıların %81,3'lük oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların belediyelerin web sitelerinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sistemi ile işlem gerçekleştirebildikleri durumlarda belediyelere duydukları güvenin arttığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde, Cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin olmaması işlem yapmamı engellemez*" şeklinde geliştirilen onyedinci öncülünü ise, katılımcıların %43,8'lik oranla "evet", %35,9'luk oranla "hayır", %6,3'lük oranla "kısmen", %14,1'lik oranla "fikrim/bilgim yok" biçiminde cevaplandırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmamasının işlem yapmayı engellemediği yönünde elde edilen bulgular, engellediği veya yurttaşların bu konuda bilgisi/fikri olmadığına ilişkin verilere kıyasla daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca, bu sorunun onaltıncı ve onyedinci öncüllerinde elde edilen veriler birlikte incelendiğinde; yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitesinde cep telefonu ile kimlik doğrulama ve 3D Güvenlik sisteminin bulunmasının yurttaşların belediyelere duydukları güven düzeyi üzerinde pozitif etkisi olmasına rağmen; bulunmamasının ise işlem yapmama açısından çok yüksek bir negatif etki oluşturmadığı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Tablo 17. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamaları İle İlgili Kullanılabilirlik Kriterlerine Yönelik Bilgi Düzeylerinin ve Bu Kriterlerin Varlığının E-Belediyecilik Eğilimleri Üzerinde Etkisinin Analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		**Ort.**	**Evet**			**Hayır**			**Kısmen**			**Fikrim/ Bilgim Yok**		
	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır.	64	10,7	1,17	59	9,8	92,2	1	0,2	1,6	2	0,3	3,1	2	0,3	3,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişimin kolay olması e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,08	61	10,2	95,3	2	0,3	3,1	0	0	0	1	0,2	1,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir.	64	10,7	1,44	49	8,2	76,6	4	0,7	6,3	9	1,5	14,1	2	0,3	3,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin hızlı yüklenmesi; kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e. bel. ile gerçekleştirmemde etkilidir	64	10,7	1,08	61	10,2	95,3	2	0,3	3,1	0	0	0	1	0,2	1,6
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır.	64	10,7	1,56	52	8,7	81,3	0	0	0	0	0	0	12	2,0	18,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritasının bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e. bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,39	51	8,5	79,7	7	1,2	10,9	0	0	0	6	1,0	9,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır.	64	10,7	1,55	51	8,5	79,7	2	0,3	3,1	0	0	0	11	1,8	17,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motorunun bulunması, aradığımı kolay bulmamı ve işlemlerimi kolay gerçekleştirmemi sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,25	55	9,2	85,9	5	0,8	7,8	1	0,2	1,6	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır.	64	10,7	1,63	45	7,5	70,3	4	0,7	6,3	9	1,5	14,1	6	1,0	9,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde linklerin doğru ve hızlı çalışması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,16	60	10,0	93,8	1	0,2	1,6	0	0	0	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur.	64	10,7	1,63	35	5,8	54,7	23	3,8	35,9	1	0,2	1,6	5	0,8	7,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde herhangi bir kayma ve karışıklığın olmaması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,19	58	9,7	90,6	2	0,3	3,1	2	0,3	3,1	2	0,3	3,1

Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır.	64	10,7	1,80	44	7,3	68,8	4	0,7	6,3	1	0,2	1,6	15	2,5	23,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinden çıktı alınması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,31	55	9,2	85,9	3	0,5	4,7	1	0,2	1,6	5	0,8	7,8
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır.	64	10,7	3,27	9	1,5	14,1	10	1,7	15, 6	0	0	0	45	7,5	70,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde dil seçim olanağının olması kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,95	27	4,5	42,2	24	4,0	37,5	2	0,3	3,1	11	1,8	17,2
Bağlı olduğum bel.web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır.	64	10,7	2,33	30	5,0	46,9	7	1,2	10,9	3	0,5	4,7	24	4,0	37,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıda olması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	64	10,7	1,47	49	8,2	76,6	7	1,2	10,9	1	0,2	1,6	7	1,2	10,9
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim f., dilekçe gibi) bulunmaktadır.	64	10,7	1,44	54	9,0	84,4	1	0,2	1,6	0	0	0	9	1,5	14,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formların bulunması, kullanım kolaylığı sağladığı için işlemlerimi e-bel. gerçekleştirmemde etkilidir.	64	10,7	1,36	50	8,3	78,1	9	1,5	14,1	1	0,2	1,6	4	0,7	6,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir.	64	10,7	1,11	61	10,2	95,3	1	0,2	1,6	0	0	0	2	0,3	3,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yazıların kolayca okunabilmesi, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,14	60	10,0	93,8	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6	2	0,3	3,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir.	64	10,7	1,22	57	9,5	89,1	3	0,5	4,7	1	0,2	1,6	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinin optimal ölçüde olması, kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,19	59	9,8	92,2	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgiler günceldir.	64	10,7	1,47	49	8,2	76,6	6	1,0	9,4	3	0,5	4,7	6	1,0	9,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesindeki bilgilerin güncel olması; güncel bilgiye ulaşmamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,22	57	9,5	89,1	3	0,5	4,7	1	0,2	1,6	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır.	64	10,7	2,28	30	5,0	46,9	10	1,7	15,6	0	0	0	24	4,0	37,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmetinin bulunması; kullanım kolaylığı sağladığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,75	40	6,7	62,5	11	1,8	17,2	2	0,3	3,1	11	1,8	17,2
Bağlı olduğum belediyenin web sitesi engelli girişine uyumludur.	64	10,7	3,39	6	1,0	9,4	10	1,7	15,6	1	0,2	1,6	47	7,8	73,4

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 17'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili kullanılabilirlik kriterleri hakkındaki bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının bu kriterleri sağlamasının e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,7'si yani e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılar tarafından cevaplanmıştır.

Araştırma sonucunda ankete katılan yurttaşların çoğunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesine erişim kolaydır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesi hızlı yüklenmektedir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde site haritası bulunmaktadır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde arama motoru vardır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yer alan bağlantı linkleri doğru ve hızlı bir şekilde çalışmaktadır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kayma, karakterlerin, görsel öğelerin karmaşıklığı gibi bir sorun yoktur*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesi çıktı alınmasına uygun bir yapıdadır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde yabancı/yerli dil seçim olanağı bulunmaktadır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesi mobil cihazlardan yüklenmeye uygun bir yapıdadır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çevrimiçi formlar (İletişim formu, dilekçe gibi) bulunmaktadır*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kullanılan yazı fontu ve büyüklüğü rahat okunmaya elverişlidir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde sayfa uzunluğu optimal ölçüdedir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde navigasyon hizmeti bulunmaktadır*" öncüllerine ve bu öncüllere bağlı olarak geliştirilen eğilim öncüllerine"evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla yurttaşlar açısından e-belediyecilik hizmeti sağladıkları web sitesinin kullanılabilirlik kriterlerini karşıladığı ve kriterleri

sağlaması dolayısıyla belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı sonucuna ulaşılabilmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, yurttaşların çoğu açısından kullanılabilirlik kriterleri arasında fikir/bilgi sahibi olmadıkları tek öncül "*bağlı oldukları belediyenin web sitesinin engelli girişine uyumlu olması*"dır. Ankete katılan yurttaşların bu öncüle %73,4'lük oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüş olup, bu bağlamda, yurttaşların bağlı oldukları belediyenin web sitelerinin engelli girişine uyumlu olması ile ilgili fikir ve bilgi sahibi olmama düzeylerinin, olma düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 18. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamaları İle İlgili İçerik Kriterlerine Yönelik Bilgi Düzeylerinin ve Bu Kriterlerin Varlığının E-Belediyecilik Eğilimleri Üzerinde Etkisinin Analizi

	Soruyu Cevaplayan atılımcılar		Ort.	Evet			Hayır			Kısmen			Fikrim/ Bilgim Yok		
	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Bağlı olduğum Belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilere yer verilmiştir.	64	10,7	1,70	49	8,2	76,6	0	0	0	0	0	0	15	2,5	23,4
Belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi bilgilerin yer alması; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,66	34	5,7	53,1	24	4,0	37,5	0	0	0	6	1,0	9,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde teşkilat şemasına yer verilmiştir.	64	10,7	1,72	48	8,0	75	1	0,2	1,6	0	0	0	15	2,5	23,4
Belediyenin web sitesinde teşkilat şemasına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,75	34	5,7	53,1	20	3,3	31,3	2	0,3	3,1	8	1,3	12,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmiştir.	64	10,7	1,89	44	7,3	68,8	1	0,2	1,6	1	0,2	1,6	18	3,0	28,1
Belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,52	42	7,0	65,6	15	2,5	23,4	3	0,5	4,7	4	0,7	6,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporlarına yer verilmiştir.	64	10,7	2,97	14	2,3	21,9	12	2,0	18,8	0	0	0	38	6,3	59,4
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,69	37	6,2	57,8	18	3,0	28,1	1	0,2	1,6	8	1,3	12,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde belediyenin yıllık raporlarına yer verilmiştir.	64	10,7	2,88	16	2,7	25	12	2,0	18,8	0	0	0	36	6,0	56,3
Belediyenin web sitesinde yıllık raporlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,64	40	6,7	62,5	15	2,5	23,4	1	0,2	1,6	8	1,3	12,5
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde stratejik planlaması ile ilgili bilgiye yer verilmiştir.	64	10,7	2,59	23	3,8	35,9	10	1,7	15,6	1	0,2	1,6	30	5,0	46,9
Belediyenin web sitesinde stratejik planlamaya yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,72	38	6,3	59,4	15	2,5	23,4	2	0,3	3,1	9	1,5	14,1
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde etkinlik takvimine yer verilmiştir.	64	10,7	1,62	48	8,0	75	4	0,7	6,3	0	0	0	12	2,0	18,8
Belediyenin web sitesinde etkinlik takvimine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,33	50	8,3	78,1	10	1,7	15,6	1	0,2	1,6	3	0,5	4,7
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kurumsal yayınlara yer verilmiştir.	64	10,7	1,98	38	6,3	59,4	7	1,2	10,9	1	0,2	1,6	18	3,0	28,1
Belediyenin web sitesinde kurumsal yayınlara yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,66	37	6,2	57,8	19	3,2	29,7	1	0,2	1,6	7	1,2	10,9
Bağlı olduğum belediyenin websitesinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir.	64	10,7	1,36	55	9,2	85,9	1	0,2	1,6	2	0,3	3,1	6	1,0	9,4
Belediyenin web sitesinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmesi; bilgi almamı kolaylaştırdığı için, e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,28	55	9,2	85,9	4	0,7	6,3	1	0,2	1,6	4	0,7	6,3
Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir.	64	10,7	2,12	37	6,2	57,8	4	0,7	6,3	1	0,2	1,6	22	3,7	34,4
Belediyenin web sitesinde indirilebilirdökümanların bulunması, bilgi almamı kolaylaştırdığı için e-bel. tercih etmemde etkilidir.	64	10,7	1,55	46	7,7	71,9	9	1,5	14,1	1	0,2	1,6	8	1,3	12,5

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 18'de görüldüğü üzere ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının taşıdığı içeriksel kriterler ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının içeriksel kriterleri taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru, tüm katılımcıların %10,7'si yani e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılar tarafından cevaplanmıştır.

Araştırma sonucunda ankete katılan yurttaşların çoğunun "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde misyon, vizyon gibi kurum hakkında bilgilere yer verilmiştir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde teşkilat şemasına yer verilmiştir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde çalışma alanlarına yer verilmiştir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde etkinlik takvimine yer verilmiştir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde kurumsal yayınlara yer verilmiştir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde güncel iletişim bilgilerine yer verilmiştir*", "*Bağlı olduğum belediyenin web sitesinde indirilebilir dökümanlara yer verilmiştir*"öncüllerine ve bu öncüllere bağlı olarak geliştirilen eğilim öncüllerine"evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Dolayısıyla yurttaşlar açısından e-belediyecilik hizmeti sağladıkları web sitesinin genel olarak içerik kriterlerini karşıladığı ve kriterleri sağlaması dolayısıyla belediyecilik işlemlerini dijital olarak gerçekleştirme eğilimlerinin arttığı sonucuna ulaşılabilmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, yurttaşların çoğu açısından kullanılabilirlik kriterleri arasında fikir/bilgi sahibi olmadıkları öncüller ise bağlı oldukları belediyenin web sitesinde bütçe ve mali raporları, yıllık raporları, stratejik planlaması ile ilgili öncüllerdir. Bu öncüllere yurttaşların %59,4, %56,3 ve %46,9'luk oranlarla "*fikrim/bilgim yok*" cevabını verdikleri tespit edilmiş olup, belediyelerin web sitelerinde bu öncüllerdeki kriterlerin sağlanması durumunda, yurttaşların bilgi alma amacıyla e-belediyecilik uygulamalarını tercih etme eğilimlerinin artacağı söylenebilmektedir.

Tablo 19. Yurttaşların E-Belediyecilik Uygulamaları İle İlgili Yurttaşlık ve Sosyal Etkileşim Kriterlerine Yönelik Bilgi Düzeylerinin ve Bu Kriterlerin Varlığının E-Belediyecilik Eğilimleri Üzerinde Etkisinin Analizi

	Soruyu Cevaplayan Katılımcılar		**Ort.**	**Evet**			**Hayır**			**Kısmen**			**Fikrim/ Bilgim Yok**		
	N	%	%	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)	N	G (%)	Gçr (%)
Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum.	64	10,7	2,37	22	3,7	34,4	17	2,8	26,6	4	0,7	6,3	21	3,5	32,8
Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,22	57	9,5	89,1	3	0,5	4,7	1	0,2	1,6	3	0,5	4,7
Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum.	64	10,7	1,97	27	4,5	42,2	22	3,7	34,4	5	0,8	7,8	10	1,7	15,6
Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,25	56	9,3	87,5	4	0,7	6,3	0	0	0	4	0,7	6,3
Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır.	64	10,7	2,14	9	1,5	14,1	44	7,3	68,8	4	0,7	6,3	7	1,2	10,9
Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,08	61	10,2	95,3	2	0,3	3,1	0	0	0	1	0,2	1,6
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimin yerine getirilmesini sağlar.	64	10,7	1,55	42	7,0	65,6	14	2,3	21,9	3	0,5	4,7	5	0,8	7,8
Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,06	61	10,2	95,3	2	0,3	3,1	1	0,2	1,6	0	0	0
Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum.	64	10,7	2,34	10	1,7	15,6	37	6,2	57,8	2	0,3	3,1	15	2,5	23,4

Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,17	59	9,8	92,2	1	0,2	1,6	2	0,3	3,1	2	0,3	3,1
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum.	64	10,7	2,19	15	2,5	23,4	34	5,7	53,1	3	0,5	4,7	12	2,0	18,8
Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,22	58	9,7	90,6	1	0,2	1,6	2	0,3	3,1	3	0,5	4,7
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum.	64	10,7	2,13	24	4,0	37,5	20	3,3	31,3	8	1,3	12,5	12	2,0	18,8
Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu etkiler.	64	10,7	1,22	56	9,3	87,5	4	0,7	6,3	2	0,3	3,1	2	0,3	3,1

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 19'da görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının taşıdığı yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterleri ile ilgili bilgi düzeylerini ve e-belediyecilik uygulamalarının bu kriterleri taşımasının e-belediyecilik eğilimleri üzerindeki etkisini ölçme amacı taşıyan bu soru, katılımcıların %10,7'si yani e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten katılımcılar tarafından cevaplanmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Yurttaş olarak, seçilen tüm belediye temsilcilerine e-posta ile ulaşabiliyorum ve cevap alabiliyorum*" şeklinde geliştirilen sorunun birincil öncülüne %34,4'lük oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta yoluyla iletişim kurabilme ve cevap alabilme oranları; alamama ve bu olanaktan haberdar olmama oranlarından daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Seçilen tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurmam, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklinde geliştirilen ikinci öncülünü ise; katılımcıların %89,1'lik oranla "evet" biçiminde yanıtladıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar yurttaşların seçilmiş tüm belediye temsilcileri ile e-posta ile iletişim kurabildiği durumlarda, belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Yurttaş olarak, belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabiliyorum*" şeklinde geliştirilen sorunun üçüncü öncülüne %42,2'lik oranla "evet"yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların belediyenin politikaları hakkında belediyeyle özgürce internette iletişim kurabilme oranları, kuramama ve bu olanaktan haberdar olmama oranlarından daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Belediyenin politikaları hakkında, kurumla internet üzerinde özgürce iletişim kurmam; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklinde geliştirilen dördüncü öncülünü ise, katılımcıların %87,5'lik oranla "evet" şeklinde yanıtladıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, yurttaşların belediye ile İnternet üzerinden özgürce iletişim kurabildiği durumlarda, belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediye, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışır*" şeklinde geliştirilen sorunun beşinci öncülüne%68,8'lik oranla "hayır"yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyelerin kent politikaları hakkında yurttaşlara çevrimiçi danışmadığına yönelik bilgi sahibi olma düzeyleri; danışmasına yönelik bilgi sahibi olma ya da konuyla ilgili bilgi sahibi olmama düzeylerine oranla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir.Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaş olarak bana çevrimiçi ortamlarda danışması, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklinde geliştirilen altıncı öncülünü ise, katılımcıların %95,3'lik oranla "evet" biçiminde yanıtladıkları tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, belediyenin, kentle ilgili politikalar hakkında yurttaşlara çevrimiçi ortamlarda danıştığı durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimin yerine getirilmesini sağlar*" şeklinde geliştirilen sorunun yedinciöncülüne

%65,6'lik oranla "evet" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, belediyelerin yurttaş olarak katılımcılara çevrimiçi ortamda danışmasının; katılımcıların beklenti, istek ve taleplerinin yerine getirilmesini sağladığı yönünde olumlu görüş bildiren katılımcıların oranı; bu görüşe katılmayan ve bu konuda herhangi bir fikri/ya da bilgisi olmayan katılımcılara kıyasla daha yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Dolayısıyla, bu sonuçlar belediyenin yurttaşlara çevrimiçi danıştığı durumlarda, yurttaşların talep, istek ve beklentilerinin yerine getirilmesi üzerinde olumlu bir etki oluşturacağı biçiminde yorumlanabilmektedir.

Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin yurttaş olarak bana çevirimiçi danışması beklenti, istek ve taleplerimi yerine getirilmesi; belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklindeki sekizinci öncülünü ise; katılımcıların %95,3'lük oranla "evet" olarak yanıtladıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, belediyenin yurttaşlara çevrimiçi danışmasıyla yurttaşların talep, istek ve beklentilerinin yerine getirildiği durumlarda; yurttaşların belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabiliyorum*" şeklinde geliştirilen sorunun dokuzuncu öncülüne; %57,8'lik oranla "hayır" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilme oranları, yapamama ve bu olanaktan haberdar olmama oranlarından daha düşük oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklinde geliştirilen onuncu öncülünü ise, katılımcıların %92,2'lik oranla "evet" olarak yanıtladıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, yurttaşların kentle ilgili alınacak kararlarda çevrimiçi oylama yapabildiği durumlarda, belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp; değerlendirme yapabiliyorum*" şeklinde geliştirilen sorunun onbirincil öncülüne; %53,1'lik oranla "hayır" yanıtını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp değerlendirme yapabilme oranları, yapamama oranlarına göre daha düşük bir oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Bağlı olduğum belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp değerlendirme yapabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklinde geliştirilen onikinci öncülünü ise, katılımcıların %90,6'lik oranla "evet" olarak yanıtladıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, yurttaşların bağlı oldukları belediyenin sunduğu hizmetler ile ilgili olarak çevrimiçi anketlere katılıp değerlendirme yapabildiği durumlarda, belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Araştırma sonucunda katılımcıların "*Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabiliyorum ve geri dönüş alabiliyorum*" şeklinde geliştirilen sorunun onüçüncü öncülüne %37,5'lik oranla "evet", %31,3'lik oranla "hayır", %12,5'lik oranla "kısmen" ve %18,8'lik oranla "fikrim/bilgim yok" cevabını verdikleri görülmüştür. Bu bağlamda, ankete katılan yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilme ve geri dönüş alma oranları; alamama ve bu olanaktan haberdar olmama oranlarından daha yüksek oranda tespit edilmiştir. Aynı sorunun "*Yurttaş olarak seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabilmem, belediye ile etkileşimimi olumlu bir etkiler*" şeklinde geliştirilen ondördüncü öncülünü ise, katılımcıların %87,5'lik oranla "evet" olarak yanıtladıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu sonuçlar, yurttaşların seçilen tüm belediye temsilcileriyle saygı sınırları çerçevesinde yeni medya ortamları üzerinden iletişim kurabildikleri durumlarda, belediyeyle etkileşimlerinin olumlu yönde etkileneceği biçiminde yorumlanabilmektedir.

Tablo 20. Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin Mobil Uygulamalarının Mevcudiyetine Yönelik Yurttaşların Bilgi Düzeylerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	28	4,7	43,8
Hayır	11	1,8	17,2
Bilmiyorum	25	4,2	39,1
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	64	10,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	536	89,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 20'de görüldüğü üzere, Kocaeli İl ve İlçe Belediyelerinin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik yurttaşlarınbilgi düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru, e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını ifade eden

tüm katılımcıların %10,7'si tarafından cevaplanmıştır. Bu bağlamda, araştırma sonucunda, bağlı olduğu belediyenin mobil uygulamalarının mevcut olduğunu ifade eden katılımcıların oranı %43,8, mevcut olmadığını ifade eden katılımcıların oranı %17,2 ve bu konuda bir fikri ya da bilgisi olmadığını belirten katılımcıların oranı %39,1 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda, katılımcılardan elde edilen bilgiler doğrultusunda bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının bulunması oranının; bu uygulamaların bulunmamasına kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir.

Tablo 21. Yurttaşların Belediyelerin Mobil Uygulamalarını Kullanım Düzeylerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Evet	22	3,7	78,6
Hayır	6	1	21,4
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	28	4,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	572	95,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 21'de görüldüğü üzere, yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanma düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %4,7'si tarafından cevaplanmış olup; %95,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo20'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamaları bulunmadığını ya da bu uygulamalara yönelik bilgi/fikir sahibi olmadıklarını ifade eden kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarının mevcudiyetine yönelik bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcıların %78,6'sinin belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıkları, %21,4'ünün ise bu uygulamaları kullanmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 22. Yurttaşların Belediyelerin Mobil Uygulamalarını Kullanım Alanları Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Tüm hizmet alanları	6	1	27,3
Belirli/özel hizmet alanları	16	2,7	72,7
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	22	3,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	578	96,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 22'de görüldüğü üzere, yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarını kullanım alanlarını ölçme amacı taşıyan bu soru; tüm katılımcıların %3,7'si tarafından cevaplanmış olup; %96,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Katılımcıların bu soruyu cevaplama durumlarına yönelik elde edilen bu dağılım, Tablo 21'de elde edilen veriler dikkate alınarak analiz edildiğinde; bağlı oldukları belediyelerin mobil uygulamalarını kullanmadıklarını belirten kullanıcılara bu sorunun yöneltilmemesi ile ilintilidir. Bu bağlamda araştırma sonucunda, belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcıların %27,3'ünün belediyelerin mobil uygulamalarını tüm hizmet alanlarına yönelik işlem yapabilecek şekilde kullandıkları; %72,7'sinin ise ulaşım, kent-bilgi sistemleri gibi özel hizmet alanlarına yönelik işlem yapmak amacıyla kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 23. Yurttaşların Belediyelerin Mobil Uygulamaları İle İlgili Memnuniyet Düzeylerinin Analizi

	N	Genel (%)	Geçerli (%)
Çok memnunum	5	0,8	22,7
Memnunum	12	2,1	54,5
Kararsızım	3	0,5	13,6
Memnun değilim	2	0,3	9,1
Hiç Memnun Değilim	0	0	0
Soruyu Cevaplayan Katılımcılar	22	3,7	100
Soruyu Cevaplamayan Katılımcılar	578	96,3	0
Toplam	600	100	-

Kaynak: Yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 23'de görüldüğü üzere, ankete katılan yurttaşların belediyelerin mobil uygulamalarına yönelik memnuniyet düzeylerini ölçme amacı taşıyan bu soru, mobil uygulama kullandığını ifade eden tüm katılımcıların %3,7'si tarafından cevaplanmış olup; %96,3'ü tarafından cevaplanmamıştır. Bu bağlamda, anket

sonucunda belediyelerin mobil uygulamalarını kullandıklarını ifade eden anket katılımcılarının %22,7'sinin belediyelerin mobil uygulamalarından çok memnun olduğu, %54,5'inin memnun olduğu, %13,6'sinin hizmetleri değerlendirme noktasında kararsız olduğu, %9,1'ünün memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ

Bilgi toplumuna geçiş süreciyle birlikte yeni iletişim teknolojilerinin gelişip yaygınlaşması sonucu, kamu yönetim anlayışında yeni bir paradigma olarak karşımıza çıkan e-yönetişim, kamu ve paydaş gruplar arasında işbirliği ve etkileşim temelinde kamusal hizmetlerin etkin ve etkili sunumunu temel almakta, kamusal hizmet sunumunun yerel düzeydeki en önemli temsilcileri olan belediyeler ve yurttaşlar için olumlu kazanımlar sağlamaktadır. Belediyeler ve yurttaşlar açısından olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülmesine katkı sunmak amacıyla yurttaşlar tarafından bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmada, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere yönelik yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeyleri incelenmiştir. Bu doğrultuda, Kocaeli ili sınırları içerisinde ikamet eden 600 kişiyle yüz yüze anket çalışması gerçekleştirilmiş olup, ankete katılan yurttaşların büyük çoğunluğunun 26-50 yaş aralığında, ortaokul mezunu, evli ve erkek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, yurttaşların yürütülen hizmetler doğrultusunda belediyelerle iletişim kurmadıkları, iletişim kuran yurttaşların ise, daha çok yüzyüze görüşme ve internet aracılığıyla iletişim kurdukları görülmüştür. Yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik bilgi ve kullanım düzeylerine bakıldığında ise, genel olarak düşük olduğu tespit edilmiştir. Bilgi ve kullanım düzeylerindeki bu düşüklük, yurttaşların e-belediyecilik kullanmama nedenleriyle de açıklanmaktadır. Yurttaşlar, belediye ve yetkilileriyle internette iletişime geçme ihtiyaçlarının olmaması, ilgili web siteleri ve İnternet hizmetlerinin varlığından haberdar olmaması, belediye hizmetlerini karşılamak için İnternet kullanmaya ihtiyaç duymaması, İnternet hizmetlerine güven duymaması gibi nedenlerle e-belediyecilik hizmetlerini kullanmamaktadır.

E-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten yurttaşların ise, bu hizmetleri daha çok kullanım kolaylığı, daha hızlı hizmet sağlanması, daha güvenilir olması, hizmet çeşitliliğinin fazla olması, içerik olarak daha fazla bilgiye yer verilmesi ve etkileşime daha açık bir yapıya sahip olması gerekçeleriyle kullandıkları tespit edilmiştir. Araştırma verilerine bağlı olarak e-belediyecilik hizmetlerini kullandığını belirten yurttaşların bu hizmetleri kullanım alanları daha çok ulaşım, hizmet karşılığı alınacak ücret ve cezalar, konut edinme, imar ve istimlak ve kültür-sanat olarak karşımıza çıkmaktadır. Genel olarak yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarından memnun oldukları görülmüştür.

Yurttaşların e-belediyecilik uygulamaları ile ilgili bilgi, gizlilik/güvenlik, kullanılabilirlik, içerik, yurttaşlık ve sosyal etkileşim kriterlerine yönelik bilgi düzeyleri ve tutumlarının da sorgulandığı araştırma sonucunda; yurttaşların bağlı bulundukları belediyelerin sağladıkları e-belediyecilik uygulamalarının içeriği, kullanılabilirliği ve etkileşimi ile ilgili bilgi düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu ve bu kriterlerin varlığının yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarına yönelik tutumlarında olumlu etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ancak yurttaşların e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik/güvenlik kriterlerini sağlama durumuyla ilgili fikir/bilgi sahibi olmadıkları görülmüş olup, e-belediyecilik uygulamalarının gizlilik ve güvenlik kriterlerini sağlaması durumunda e-belediyeciliğe yönelik tutumları üzerinde olumlu etki yaratacağı ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde ise, Kocaeli il ve ilçe belediyelerinin e-yönetişim bağlamında yeni medya ortamlarında sundukları hizmetlere yönelik yurttaşların bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerinin düşük olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, belediyeler ve yurttaşlar açısından olumlu kazanımlar sağlayan e-yönetişim uygulamalarının yurttaşlar tarafından bilinmemesi, bilinse de ihtiyaca cevap vermemesi ve dolayısıyla kullanılmaması e-yönetişimin uygulanması ve işlerlik kazanması noktasında temel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Durum saptayıcı bir araştırma olarak planlanan bu çalışma, yurttaşların e-yönetişim hizmetlerine yönelik bilgi, farkındalık ve kullanım durumlarını Kocaeli ili üzerinden somutlaması açısından alana katkıda bulunmakla birlikte, Türkiye'de yeni medya ortamlarında verilen kamu hizmetleriyle ilgili yerel çalışmalar için sürecin sağlıklı yönde geliştirilmesi, e-yönetişim uygulamalarının her iki tarafa da fayda sağlayacak biçimde geliştirilip sürdürülebilmesi için bu uygulamalara yönelik yurttaşların bilgi ve farkındalığını artıracak çalışmaların planlanması ve bilgi toplumuna geçiş aşamasında gerekli olan dijital becerilerin arttırılmasına yönelik programlar için yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Araştırma, Kocaeli il ve ilçe belediyeleri ile sınırlandırılmış olup, evrenin tamamını kapsamamaktadır. Bu bağlamda, araştırma sonuçları Kocaeli il ve ilçe belediyelerini kapsamakta, dolayısıyla genelleştirme yapılamamaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda, aynı bölge içindeki belediyelere yönelik, farklı bölgelere ait belediyelere yönelik, büyükşehir belediyelerine yönelik araştırmalar yapılabilir ve sonuçlar karşılaştırılabilir.
- Çalışmada, yurttaşların belediyelerin yeni medya ortamlarında sunmuş oldukları e-yönetişim hizmetleri ile ilgili bilgi, farkındalık ve kullanım düzeylerini ölçmek amacıyla araştırma yönetimi olarak anket kullanılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda daha detaylı veri elde edebilmek amacıyla anket çalışmasına ek olarak yurttaşlarla derinlemesine görüşme ya da odak grup görüşmeleri gerçekleştirilebilir; yurttaşların dijital beceri durumları deneysel araştırmalarla ölçümlenebilir.

KAYNAKÇA

ASİA, Jaya (1988), **Asian Americans in Higher Education and at Work,** Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, NJ.

BACKSTROM, Charles H. ve HURSH-CESAR, Gerald (1981), **Survey Research**, Macmilla, New York, 2.Baskı.

BİLGİLİ, Alper (2015), "*Türkiye'de Yerel Yönetimlerde E-Devlet Olgusu: Nilüfer Belediyesi E-Belediyecilik Uygulamaları*", **9. Kamu Yönetimi Sempozyumu (KAYSEM) Bildiriler Kitabı,** TODAİE Yayınları, Ankara, ss.213-222.

BOZKURT, Ömer, ERGUN, Turgay ve SEZEN, Seriye (1998), **Kamu Yönetimi Sözlüğü,** TODAİE Yayınları, Ankara.

CHEN, Yu-Che ve GANT, John (2001), "*Transforming E-Governmentservices: The Use of Application Service Providers in US Local Governments*", **Government Information Quarterly,** S.18(4), ss.343-355.

ÇAVUŞ, Süleyman (2011), "*Yeni İletişim Teknolojilerinden İnternet ve Halkla İlişkilerdeki Yerinin İncelenmesi: Talas Belediyesi Örneği*", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi,** Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

ÇORUH, Mustafa (2009), "*Türkiye'de e-Belediye Araştırma Sonuçları*", **İNET-TR'09 - XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı Kitabı**, 11-13 Aralık 2009, Bilgi Üniversitesi Yayını, İstanbul. http://inet-tr.org.tr/inetconf14/bildiri/2.pdf (Erişim Tarihi: 05.02.2017).

DEMİREL, Demokaan (2010), "*Yönetişimde Yeni Bir Boyut: E-Yönetişim*", **Türk İdare Dergisi**, S.466, ss.65-94.

DOĞU, İlknur (2008), "*Halkla İlişkilerde Yeni İletişim Teknolojilerinin Kullanılması: Kadıköy ve Beyoğlu İlçe Belediyelerinin Kurumsal Web Sitesi Analizi*", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

DURNA, Ufuk ve ÖZEL, Mehmet (2008), "*Bilgi Çağında Bir Yönetsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(YEREL) Yönetim*", **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,** S.5(10), ss.1-32.

GORDON, Thomas F. (2012), "*eGovernance and its Value for Public Administration*", **E-Article**, https://pdfs.semanticscholar.org/5687/eaabcd2b88a15514f8e1442ee39a77cc5ac1.pdf (Erişim Tarihi: 15.06.2016).

GÜLER, Birgül Ayman (2001), "*Yerel Yönetimler ve İnternet*", **inet-tr'2001, Türkiye'de İnternet Konferansları VII**, 1-3 Kasım, 2001, İstanbul. http://www.inet-tr.org.tr/inetconf7/Sunum/yerelyonetim.doc (Erişim Tarihi: 09.02.2017).

HOLZER, Marc ve MANOHARAN, Aroon P.(2016), "*Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16)*", **E-Article**,

https://spaa.newark.rutgers.edu/sites/default/files/files/EGov/Publications/Digital%20Governance%20in%20Municipalities%20Worldwide%20(2015-16).pdf (Erişim Tarihi: 01.04.2017).

KABAKUŞ, Ahmet Kamil (2014), "*Türkiye'deki Büyükşehirlerin İlçe Belediyelerine Göre E-Belediye Hizmetlerinde Etkinliğinin Veri Zarflama Analizi ile Ölçülmesi*", **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S.18(3),ss.307-324.

KANUNGO, Shivraj (2004), "*On The Emancipatory Role of Rural Information Systems*", **Information Technology and People,** S.17(4), ss.407-422.

KARADUMAN, Murat ve KARADUMAN, Sibel (2004), "*Yerel Yönetimlerde E-Belediyecilik Uygulamaları: İzmir ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Web Sitesi Analizi*", **Yerel Yönetimler Kongresi: Dünden Bugüne Yerel Yönetimlerde Yeniden Yapılanma Bildiriler Kitabı,** Çanakkale, ss.371-382.

KAYA BENGSİR, Türksel (2000), "*Web'deki Belediyelerimiz: Ankara Büyükşehir Belediyesi*", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** S.9(2), ss.76-90.

KAYA BENGSİR, Türksel (2002), "*Web'deki Belediyelerimiz: Eskişehir Büyükşehir Belediyesi*", **Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi,** S.11(1), ss.107–124.

LETHBRİDGE, Jane (2015), "*Digitalisation of local authority services in Europe*", **A Briefing Paper Commissioned by EPSU/CEMR**, https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Lethbridge%20Digitalisation%20of%20local%20authority%20services%20in%20Europe.pdf/ (Erişim Tarihi: 17.09.2017).

NEGİZ, Nilüfer (2011), "*Elektronik Dönüşüm Karşısında Vatandaş Deneyimi: Isparta Belediyesi İncelemesi*", **Selçuk Üniversitesi İİBF Dergisi**, S.21, ss.499-533.

NOHUTÇU, Ahmet ve DEMİREL, Demokaan (2005), "*Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları*", **Türk İdare Dergisi**, S.477, ss.35-56.

ÖKMEN, Mustafa, YILMAZ, Abdullah ve BAŞARAN, Serdar (2004), "*Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Bir Yönetişim Faktörü Olarak Yerel Yönetimler*", **Kamu Yönetimi** (Ed. Mustafa Ökmen, Abdullah Yılmaz), Gazi Kitabevi, Ankara, ss.23-80.

ÖZER, Mehmet Akif (2017), "*Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyutu*", **HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi**, S.6(16), ss.457-479.

ÖZÜPEK, M. Nejat (2010), "*Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında İnternet Kullanımı: Büyükşehir Web Siteleri Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma*", **Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, S.6(3), ss.196-205.

SARAÇBAŞI, Yasemin (2010), "*Türkiye'de E-Belediyecilik Uygulamalarında Belediye Vatandaş İlişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

SERENLİ, Abdullah (2013), "*Türkiye'de Yerel Yönetimlerin E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Büyükşehir Belediyeleri Web Sitelerinin İşlevselliği*", **İSDAM Dergisi**, S.2013/Mayıs, ss.1-20, http://www.isdam.org.tr/img/151673112018__ 22767275577.pdf (Erişim Tarihi: 17.06.2019).

SOBACI, Mehmet Zahid ve ALTIOK, Ramazan (2011), "*Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin E-Katılım Uygulamaları: Website İçerik Analizi*", **VIII. Kamu Yönetimi Forumu: Kamu Yönetimi ve Teknoloji**, TODAİE Yayınları, Ankara, ss.786-803.

SUE, Valerie M. ve RİTTER, Lois A. (2012), **Conducting Online Surveys,** Sage Publications, Los Angeles.

ŞAHİN, Ali (2007), "*Kamu Çalışanlarının E-Devleti Algılayış Biçimleri: Beklentiler ve Sorunlar*", **Kamu Yönetimi Yazıları (**Ed. Bilal Eryılmaz, Musa Eken, Mustafa Lütfi Şen), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, ss.512-542.

ŞAT, Nur (2016), "*Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerinin Genel Ağ (Web) Sitelerinin Analizi*", **Türk İdare Dergisi,** S.482, ss.183-236.

TANYILDIZI, Nural İmik ve KARATEPE, Selma (2011), "*Belediyelerin Halkla İlişkiler Çalışmalarında Web Siteleri: İki Farklı Ülke ve İki Farklı Belediye Analizi*", **E- Journal of New World Sciences Academy (NWSA)**, S.6(3), ss.520-538.

TARHAN, Ahmet (2012), "*Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Medya Uygulamalarına Halkla İlişkiler Modellerinden Bakmak*", **Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Kuram ve Araştırma Dergisi**, S.35, ss.79-101.

TEJASVEE, Sanjay, S.S.SARANGDEVOT, Devendra Gahlot ve SANDAL, Shruti (2010), "*E-Governance and Effective Deliverance of Information and Services to Citizens Architecture*", **International Journal of Computer Science and Information Technologies**, S.1(4), ss.298-302.

YERELİ, Ahmet Burçin, ATSAN, Emre ve KIZILTAN, Mustafa (2015), "*Yolsuzlukla Mücadelede E-Yönetişim ve Kırgızistan'daki Durum*", **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, S.4(1), ss.129- 150.

YILDIRIM, Ali ve ŞİMŞEK, Hasan (1999), **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, Seçkin Yayınları, Ankara.

YILDIRIM, Murat (2010), **E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi,** Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

YSK - YÜKSEK SEÇİM KURULU (2017), "*Seçmen İstatistikleri*", **YSK Kurumsal Web Sayfası**, www.ysk.gov.tr (Erişim Tarihi: 06.01.2017).

ZEREN, Halim Emre, SEBETCİ, Özel ve KOÇAK Yüksel (2015), "*E-Devlet ve E-Belediye Hizmetleri Çerçevesinde Aydın Halkının Katılma Duyarlılığının Ölçülmesi*", **Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, S.6(9), ss.249-268.

Indexes / Databases

Journal of International Management Academy (JIMA) is indexed by 19 national and international indexes / databases. Indexes / databases which we scanned:

Google Scholar, Rootindexing, ResearchBib, ESJI (Eurasian Scientific Journal Index),

Sindex, COSMOS IF, Jurix Hukuk Dizini, Kaynakça.info, İdealonline,

BASE (Bielefeld Academic Search Engine), ROAD, CiteFactor,

OpenAIRE, Türkiye Turizm Dizini, DOI, Crossref,

Index Copernicus, Acarindex, Scilit,

ULAKBİM Dergi Sistemleri (//dergipark.org.tr/en/)